

Утверждаю:  
 Главный энергетик - начальник ОТЭ  
 ООО «Газпром добыча Ямбург»

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2014г.  
 А.А. Саутин

**Программа мероприятий,  
 направленных на повышение качества обслуживания потребителей (клиентов) электроэнергетики  
 ООО «Газпром добыча Ямбург».**

№ п/п	Мероприятия	Срок выполнения
1	2	3
1	Уведомление потребителей (клиентов) о вступлении в силу изменений (дополнений) в нормативно-правовые акты Российской Федерации в области электроэнергетики, влияющих на условия заключенных между сторонами договоров энергоснабжения (купле-продажи) электроэнергии.	Не позднее 30 (тридцати) календарных дней с момента опубликования изменений (дополнений) в нормативно-правовые документы в области электроэнергетики
2	Уведомление потребителей (клиентов) о вступлении в силу (изменении) тарифов на электрическую энергию, установленным органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования тарифов в соответствии с их компетенцией, и подлежащих применению для расчетов с потребителями (клиентами) за фактически потребленную электроэнергию.	Не позднее 10 (десяти) рабочих дней до момента вступления в силу (изменении) тарифов на электрическую энергию. В случае вступления в силу (изменении) тарифов на электрическую энергию в течении расчетного периода - в течении 7 (семи) календарных дней
3	Сбор и систематизация информации о наиболее часто возникающих вопросах(запросов) и просьб, с целью разъяснения, со стороны потребителей (клиентов) по взаимодействию в процессе исполнения договоров энергоснабжения (купли продажи)	Постоянно
4	На основании (п.3 настоящей программы) систематизированной информации по наиболее часто возникающим запросам и просьбам о разъяснении по вопросам взаимодействия по исполнению договоров энергоснабжения (купли продажи) подготовка развернутого информационного письма для всех потребителей (клиентов) либо размещение данной информации в статье, пресс-релизе в печатном издании	Не реже 1 раза в квартал (при наличии оснований по п.3 настоящей программы)
5	Подготовка, хранение и своевременная передача в ОТЭ информации, подлежащей раскрытию Обществом в качестве субъекта рынков электрической энергии	В сроки установленные Постановлением Правительства РФ от 24.01.2004 №24

1	2	3
6	Консолидация информации (по п.5 настоящей программы), подлежащей раскрытию Обществом в качестве субъекта рынков электрической энергии, и своевременная её передача в ФСТ, ФАС и другие органы исполнительной власти	В сроки установленные Постановлением Правительства РФ от 24.01.2004 №24
7	В случаях поступления от клиента жалобы (претензии) на качество обслуживания и/или на деятельность гарантирующего поставщика (либо лицо его представляющее) подготовка письменного обоснования (объяснения) по сути обращения клиента, с предложением возможных путей урегулирования возникшей ситуации, либо обоснованием отказа от рассмотрения такого обращения.	В течении 30 (тридцати) календарных дней с момента регистрации обращения клиента
8	Популяризация программ "Энергосбережение", "Энергоэффективность" и "Энергобезопасность" одним из способов: путем проведения семинаров, проведение (рассылка) презентации и/или "Круглого стола", адресной рассылки информационных писем, публикаций соответствующей информации в СМИ, размещение на ТВ видеороликов и/или «бегущей строки», размещение наружной рекламы, размещение в Интернете на сайте Общества.	Постоянно, по факту появления актуальной информации
9	Проведение разъясительной (просветительной) работы с целью предотвращения самовольного разбора электроэнергии (присоединения к сетям). Разъяснения негативных последствий от "хищения электроэнергии" наносимой третьими лицами и о последствиях и санкциях в отношении таких лиц. Работа осуществляется одним из способов: проведение (рассылка) презентации, адресной рассылки информационных писем, публикаций в статье, пресс-релизе в печатном издании, размещение в Интернете на сайте Общества.	Постоянно, по факту появления актуальной информации

Данная программа мероприятий вводиться в действие с момента её утверждения и действуют до вступления в силу вновь утвержденной программы мероприятий.

Является Приложением к к стандарту ООО "Газпром добыча Ямбург" СТО 3.1-386-2014.

Главный инженер филиала "ЯРЭУ" ООО "Газпром добыча Ямбург"



А.А. Яшинов

исп. Начальник ОФБД ЯРЭУ: А.Ф. Зорин (34949) 68381

