

Порядок работы с Интернет-приемной

1. Общие положения и применяемые термины

Настоящий порядок определяет правила использования Интернет-приемной сетевой организации (далее — Интернет-приемной).

Термины и определения:

Интернет-приемная — информационный интерактивный сервис на официальном Веб-сайте сетевой организации в глобальной информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее — Интернет), предназначенный для предоставления возможности направления потребителем в сетевую организацию обращений в электронном виде, содержащих в т.ч. запрос справочной информации, жалобы, сообщений о бездоговорном (безучетном) потреблении электрической энергии, хищении объектов электросетевого хозяйства.

Посетители — пользователи сети Интернет, воспользовавшиеся услугами сервиса Интернет-приемная;

При использовании сервиса Интернет-приемная посетитель **соглашается** со следующим:

1. Передаваемые через Интернет-приемную данные указываются добровольно и являются общедоступными;
2. Передача через Интернет-приемную данных производится через каналы глобальной информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», которые не являются безопасными каналами передачи информации и защита которых не является компетенцией сетевой организации. Посетитель принимает на себя все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности (несанкционированного доступа к передаваемой информации третьих лиц) и иные риски, связанные с использованием такого канала связи.
3. Вопросы, не относящиеся к компетенции сетевой организации, не рассматриваются и в другие ведомства не направляются.
4. Не принимаются к рассмотрению обращения:
 - содержащие ненормативную или нецензурную лексику, некорректные или оскорбительные выражения, угрозы;
 - содержащие текст, который невозможно прочитать (в т.ч. не разбитый на предложения, целиком набранный заглавными буквами или слитно, написанный латиницей);
 - не содержащие конкретных заявлений, жалоб, предложений.

2. Доступ к сервису Интернет-приемная

Доступ к Интернет-приемной посетителями осуществляется переходом по ссылке «Интернет-приемная» подраздела «Обслуживание потребителей» раздела «Потребителям» на официальном Веб-сайте сетевой компании.

3. Главное окно сервиса Интернет-приемная

Главное окно сервиса Интернет-приемная имеет следующий вид:



ИНТЕРНЕТ ПРИЕМНАЯ

- [Порядок работы в Интернет-приемной](#)
- [Личный кабинет](#)
- [Получить логин/пароль для личного кабинета](#)

ОТПРАВИТЬ ОБРАЩЕНИЕ

Тема:

ИНФОРМАЦИЯ О СТАТУСЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ

Введите идентификатор обращения:

Рисунок 1

Вертикально в левой части экрана размещено боковое меню, имеющее следующий функционал:

- «Личный кабинет» — переход к сервису «Личный кабинет потребителя»;
- «Получить логин/пароль для личного кабинета» — регистрация нового пользователя в сервисе Личный кабинет потребителя.

В центральной части экрана расположены:

- раздел «Отправить обращение», предназначенный для создания нового обращения в сетевую организацию.
- раздел «Информация о статусе рассмотрения обращения», предназначенный для получения информации о текущем состоянии ранее поданного обращения.

4. Подача обращения в сетевую организацию.

На главной странице сервиса Интернет-приемная в выпадающем списке раздела «Отправить обращение» необходимо выбрать требуемый вид обращения и нажать кнопку «Создать».

ОТПРАВИТЬ ОБРАЩЕНИЕ

Тема:

- Справочная информация об оказании услуг по передаче электрической энергии
- Справочная информация об организации учета электрической энергии
- Справочная информация об обслуживании потребителей
- Справочная информация о контактной информации
- Жалоба
- Сообщение о бездоговорном (безучетном) потреблении электрической энергии
- Сообщение о хищении электрической энергии

Рисунок 2.

Через сервис Интернет-приемная реализована возможность отправки следующих обращений в сетевую организацию:

1. Справочная информация об оказании услуг по передаче электрической энергии;
2. Справочная информация об организации учета электрической энергии;
3. Справочная информация об обслуживании потребителей;
4. Справочная информация о контактной информации;
5. Жалоба
6. Сообщение о бездоговорном (безучетном) потреблении электрической энергии

7. Сообщение о хищении электрической энергии;

Форма отправки обращения имеет следующий вид:

- [Вернуться](#)

Тема сообщения:

Справочная информация об оказании услуг по передаче электрической энергии

1. Укажите, как к Вам обращаться (только русские буквы)

Фамилия *

Имя*

Отчество(при наличии)

2. Сообщение (не более 700 символов)*:

Прикрепите до трех файлов с дополнительными материалами (суммарным объемом не более 10 Мб):

1. Файл не выбран (jpg, doc, pdf, zip)
2. Файл не выбран (jpg, doc, pdf, zip)
3. Файл не выбран (jpg, doc, pdf, zip)

3. Выберите предпочтительный способ обратной связи:

▼

4. Контактный телефон (только цифры с кодом города)

5. Почтовый адрес

6. Адрес электронной почты (email - Не рекомендуется указывать почту gmail.com, так как доставка писем на данный сервис не гарантирована)

Рисунок 3.

Перед отправкой обращения, посетитель заполняет следующие поля данной формы:

- «Укажите, как к Вам обращаться» - форма обращения к посетителю при направлении ответа на обращение, заполняется только буквами русского алфавита;
- «Сообщение» - описывается суть обращения посетителя. Количество символов в данном поле не должно превышать 700.
- «Выберите файл» - посетитель имеет возможность прикрепить до трех файлов (следующих форматов: jpg, doc, pdf, zip), содержащих дополнительные материалы к обращению в электронном виде. Суммарный объем файлов, прикрепленных к заявке не может превышать 10 Мбайт;
- «Выберите предпочтительный способ обратной связи» - для выбора посетителем предпочтительного способа получения ответа. Возможные варианты: «Лично в сетевой компании (г. Иваново, ул. Новая, д.15)», «Почта РФ» или «Электронная почта».

- В зависимости от выбора способа получения ответа посетителю необходимо заполнить поля, содержащие «Контактный номер телефона», «Почтовый адрес», «Адрес электронной почты (email)».

Также посетителю необходимо внимательно ознакомиться с правилами отправки обращений и подтвердить свое согласие на использование сервиса Интернет-приемная, отметив соответствующий флажок (напротив текста «Передавая через интернет-приемную вышеуказанные данные, я соглашаюсь со следующим...»).

Заполнив требующиеся поля формы, необходимо нажать кнопку «Отправить».

В случае успешной отправки обращения, посетителю будет выдано следующее сообщение, содержащее информацию об автоматически присвоенном номере обращения, выбранном способе получения ответа на обращение, сроке рассмотрения и идентификаторе обращения:

Ваша обращение с № 0000000024 отправлено.
 Ответ Вы получите лично в офисе сетевой компании по адресу: г.Иваново, ул. Новая, д.15
 Срок рассмотрения обращения - 15 дней
 Идентификатор обращения **6DEVlvFo**
 Сохраните его, чтобы получить информацию о статусе рассмотрения
[Продолжить](#)

Рисунок 4.

Идентификатор обращения, состоящий из произвольной буквенно-цифровой последовательности необходимо сохранить в надежном месте для получения в дальнейшем сведений о статусе рассмотрения обращения.

5. Получение сведений о статусе рассмотрения ранее поданного обращения

Для получения сведений о статусе рассмотрения ранее поданных обращений необходимо в поле «Введите идентификатор обращения» (раздела «Информация о статусе рассмотрения обращения» главной страницы сервиса Интернет-приемная) ввести полученный в момент отправки обращения идентификатор, после чего нажать кнопку «Запрос».

ИНФОРМАЦИЯ О СТАТУСЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ

Введите идентификатор обращения:

Рисунок 5.

Сведения о текущем статусе рассмотрения обращения выводятся в виде следующей таблицы:

СТАТУС РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ № 0000000009				
Дата подачи	Входящий №	Компания	Текущий статус	Дата выставления статуса
2015-01-22	123 от 2015-01-29		Рассматривается руководством	2015-01-29

Рисунок 6.

Таблица содержит данные о дате отправки обращения, присвоенном обращению входящем номере, наименовании сетевой компании в которую было отправлено обращение, текущем статусе рассмотрения обращения и дате назначения текущего статуса.

Предусмотрены следующие статусы рассмотрения обращений:

- «На регистрации» - обращение проходит регистрацию в канцелярии сетевой компании;
- «Рассматривается руководством» - обращение передано для рассмотрения руководству компании;
- «Передано исполнителю» - обращение передано исполнителю для подготовки ответа;
- «Ответ отправлен» - ответ на обращение отправлен посетителю указанным им способом.

6. Ответ посетителю на обращение

Ответ на соответствующее обращение будет отправлен посетителю выбранным им при отправке обращения способом.

В случае невозможности предоставления посетителю ответа выбранным им предпочтительным способом получения ответа (некорректно указан почтовый адрес, адрес электронной почты, контактный телефон), ответ может быть получен им лично в офисе сетевой организации.