

УТВЕРЖДЕНО

приказом от 14.02.2022
№ Пр-НТЭСК-2022-0006

**Стандарт качества обслуживания потребителей (покупателей) электрической
энергии**

Оглавление

1. Общие положения	3
1.1. Область применения.....	3
2. Нормативные ссылки	3
3. Термины, определения и сокращения.....	5
4. Цели и задачи.....	10
5. Организация обслуживания клиентов	11
5.1. Концепция клиентоориентированной политики	11
5.2. Организационно-нормативное обеспечение	12
5.3. Инфраструктура очного обслуживания.....	13
5.4. Требования к помещениям ЦОК для приема клиентов.....	14
5.5. Требования к персоналу, осуществляющему прием клиентов	15
6. Требования к процессам обслуживания при взаимодействии с клиентами	21
6.1. Обеспечение качества клиентского обслуживания	21
7. Очное обслуживание	23
7.1. Организация приема клиентов в ЦОК.....	23
7.2. Принципы урегулирования конфликтов	23
8. Заочное обслуживание	24
8.1. Организация заочного обслуживания	24
8.2. Порядок заочного обслуживания клиентов посредством телефонной связи (Контакт-центр)	24
8.3. Использование автоответчика.....	26
8.4. Порядок заочного обслуживания клиентов посредством почтовой переписки	26
9. Интерактивное обслуживание	28
9.1. Инфраструктура интерактивного обслуживания	28
9.2. Организация обработки интерактивных обращений.....	31
10. Организация обратной связи с клиентами	33
11. Информационное обеспечение клиентов	34
12. Мероприятия, направленные на улучшение качества обслуживания клиентов	36
13. Критерии качества обслуживания и контроль и мониторинг качества обслуживания клиентов	36

1. Общие положения

1.1. Область применения

- 1.1.1.** Настоящий Стандарт качества обслуживания потребителей (покупателей) электрической энергии (далее - Стандарт) является нормативным документом, устанавливающим базовые требования к взаимодействию с клиентами при оказании услуг в сфере энергоснабжения Акционерным обществом «Нижнетагильская Энергосбытовая компания», обладающим статусом гарантирующего поставщика. Разработан в соответствии с требованиями Основных положений функционирования розничных рынков электрической энергии, утвержденных Постановлением Правительства РФ № 442 от 4 мая 2012 г. и на основе Национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р53368-2009 «Обслуживание потребителей электрической и тепловой энергии».
- 1.1.2.** Стандарт предназначен для применения всеми сотрудниками Общества.
- 1.1.3.** Стандарт распространяется на взаимоотношения с потребителями — физическими лицами; юридическими лицами, в том числе исполнителями коммунальных услуг из числа товариществ собственников жилья, жилищно-строительных, жилищных или иных специализированных потребительских кооперативов либо управляющих организаций; индивидуальными предпринимателями. Стандарт не устанавливает требования к взаимодействию организаций и потребителей на оптовом рынке электроэнергии.
- 1.1.4.** В целях исполнения требований настоящего Стандарта действия сотрудников регламентируются действующими организационно-распорядительными документами Общества (регламентами, порядками, положениями о структурных подразделениях, должностными инструкциями и пр.).

2. Нормативные ссылки

- 2.1.** В Стандарте учтены требования следующих нормативно-правовых актов и использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
 - Жилищный кодекс Российской Федерации;
 - Федеральный Закон от 26 марта 2003 г. № 35-ФЗ «Об электроэнергетике»;
 - Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;
 - Федеральный Закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
 - Федеральный Закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О

персональных данных»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 4 мая 2012 г. №442 «Об утверждении Правил функционирования розничных рынков электрической энергии в переходный период реформирования электроэнергетики», включая:
 - Основные положения функционирования розничных рынков электрической энергии и мощности (далее по тексту Стандарта - **Основные положения**);
 - Правила полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии (далее по тексту Стандарта - **Правила ограничения**);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004 г. № 861 «Об утверждении правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг,...», включая:
 - Правила недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг (далее по тексту Стандарта - **Правила недискриминационного доступа**);
 - Правила технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям (далее по тексту Стандарта - **Правила технологического присоединения**).
- «Правила установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг и нормативов потребления коммунальных ресурсов в целях содержания общего имущества в многоквартирном доме», утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 г. № 306 (далее по тексту Стандарта - **Правила определения нормативов потребления**);
- «Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. № 354 (далее по тексту Стандарта - **Правила предоставления коммунальных услуг**);
- «Правила, обязательные при заключении управляющей организацией или товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом договоров с ресурсоснабжающими организациями», утвержденные Постановлением Правительства РФ от 14.02.2012 № 124;
- ГОСТ Р 53368-2009 «Обслуживание потребителей электрической и тепловой энергии»;
- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения» (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 29.11.2012 N 1612-ст);
- ГОСТ 32144-2013. Межгосударственный стандарт. Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Нормы качества

электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения" (введен в действие Приказом Росстандарта от 22.07.2013 N 400-ст);

- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52113-2014 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг» (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 06.11.2014 N 1482-ст);
- ГОСТ ISO 9000-2011. Межгосударственный стандарт. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь" (введен в действие Приказом Росстандарта от 22.12.2011 N 1574-ст);
- Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.2.4.548-96; СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03;
- Межгосударственный стандарт ГОСТ 32144-2013 «Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения» (введен в действие Приказом Росстандарта от 22.07.2013 N 400-ст).

3. Термины, определения и сокращения

3.1. В настоящем Стандарте применены термины в соответствии с Основными положениями, Правилами предоставления коммунальных услуг, Правилами недискриминационного доступа, ГОСТ Р ИСО 9000-2011, ГОСТ 50646-2012, другими документами, указанными в разделе 2 Стандарта и включены в настоящий Стандарт с целью ознакомления с ними Клиентов. Термины и определения:

3.1.1. Общество – АО «Нижнетагильская Энергосбытовая компания»;

3.1.2. Представительство - обособленное подразделение Общества;

3.1.3. Автоинформатор - техническая система автоматического оповещения Обществом большого числа клиентов в целях доведения до них типовой информации;

3.1.4. Акт допуска прибора учета - документ о допуске в эксплуатацию прибора учета электрической энергии, составленный в соответствии с требованиями действующего законодательства;

3.1.5. Акт разграничения балансовой принадлежности - документ, составленный собственниками объектов электроэнергетики (энергопринимающих устройств), определяющий границы балансовой принадлежности (начиная с 31.07.2017 акт разграничения балансовой принадлежности не составляется в ходе осуществления технологического присоединения);

3.1.6. Акт разграничения эксплуатационной ответственности - документ, составленный собственниками объектов электроэнергетики (энергопринимающих устройств), определяющий границы ответственности сторон за эксплуатацию соответствующих объектов электроэнергетики (энергопринимающих устройств) (начиная с 31.07.2017 акт разграничения

эксплуатационной ответственности не составляется в ходе осуществления технологического присоединения);

3.1.7. Бездоговорное потребление - самовольное подключение энергопринимающих устройств к объектам электросетевого хозяйства и (или) потребление электрической энергии в отсутствие заключенного договора, обеспечивающего продажу электрической энергии (мощности) на розничных рынках, потребление электрической энергии в период приостановления поставки электрической энергии по договору, обеспечивающему продажу электрической энергии (мощности) на розничных рынках, в связи с введением полного ограничения режима потребления электрической энергии в случаях, предусмотренных Правилами ограничения;

3.1.8. Безучетное потребление - потребление электрической энергии с нарушением установленного договором энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)), договором оказания услуг по передаче электрической энергии порядка учета электрической энергии со стороны потребителя (покупателя), выразившееся во вмешательстве в работу соответствующего прибора учета (системы учета), в том числе в нарушении (повреждении) пломб и (или) знаков визуального контроля, нанесенных на прибор учета (систему учета), или несоблюдении установленных договором сроков извещения об утрате (неисправности) прибора учета (системы учета), обязанность по обеспечению целостности и сохранности которого возложена на потребителя (покупателя), а также в иных действиях (бездействии) потребителя (покупателя), приведших к искажению данных о фактическом объеме потребления электрической энергии (мощности);

3.1.9. Бэк-офис - подразделения Общества, на которые возложены задачи, непосредственно не связанные с личным обслуживанием клиентов, включающие в себя:

- рассмотрение и обработку обращений клиентов, поступающих через фронт-офис,
- оформление договоров энергоснабжения и приложений к ним,
- организация исполнения заявок и др.;

3.1.10. Веб-сайт - объединённая под одним адресом (доменным именем или IP-адресом) совокупность документов Общества в компьютерной сети в сети Интернет. Веб-сайт Общества <https://ntesk.ru/>.

3.1.11. Гарантирующий поставщик электрической энергии (ГП) - коммерческая организация, обязанная в соответствии с требованиями действующего законодательства заключить договор энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)) с любым обратившимся к нему потребителем либо с лицом, действующим от имени и в интересах потребителя и желающим приобрести электрическую энергию энергопринимающие устройства которого расположены в границах зоны деятельности гарантирующего поставщика. По тексту Стандарта под ГП понимается Общество;

- 3.1.12. Дебиторская задолженность** - задолженность потребителей за отпущенную электрическую энергию (мощность) перед Обществом (определение, применяемое для цели настоящего Стандарта и приложений к нему);
- 3.1.13. Договор** - договор энергоснабжения, договор купли-продажи электрической энергии (мощности), заключенный или заключаемый между гарантирующим поставщиком (Обществом) и потребителем (покупателем);
- 3.1.14. Документы о технологическом присоединении** - акт об осуществлении технологического присоединения составленный по форме, предусмотренной Правилами технологического присоединения, после осуществления сетевой организацией фактического присоединения энергопринимающих устройств (объектов электроэнергетики) к объектам электросетевого хозяйства и фактического приема (подачи) напряжения и мощности (до 31.07.2017 документами о технологическом присоединении являлись и составлялись в ходе осуществления технологического присоединения также акт разграничения балансовой принадлежности и акт разграничения эксплуатационной ответственности сторон);
- 3.1.15. Допуск прибора учета в эксплуатацию-процедура**, в ходе которой проверяется и определяется готовность прибора учета, в том числе входящего в состав измерительного комплекса или системы учета, к его использованию при осуществлении расчетов за электрическую энергию (мощность) и которая завершается оформлением всех необходимых документов, предусмотренных действующим законодательством;
- 3.1.16. Заочное обслуживание** - обслуживание потребителей без личного контакта с сотрудниками Общества, в том числе по телефону, почте или через сети Интернет. Заочное обслуживание осуществляют Контактный центр и/или сотрудник Общества в компетенции которого находится вопрос;
- 3.1.17. Индивидуальный прибор учета** - средство измерения (совокупность средств измерения и дополнительного оборудования), используемое для определения объема электрической энергии (мощности) в одном жилом или нежилом помещении в многоквартирном доме (за исключением жилого помещения в коммунальной квартире), в жилом доме (части жилого дома) или домовладении;
- 3.1.18. Измерительный комплекс** - совокупность приборов учета и измерительных трансформаторов тока и(или) напряжения, соединенных между собой по установленной схеме, через которые такие приборы учета установлены (подключены) (измерительные трансформаторы), предназначенная для измерения объемов электрической энергии (мощности) в одной точке поставки;
- 3.1.19. Интерактивное обслуживание** - заочное обслуживание потребителей с использованием сети Интернет;
- 3.1.20. Интернет-приемная (обратная связь)** - интерактивная приемная для потребителей на веб-сайте Общества;

- 3.1.21. Исполнитель коммунальных услуг (ИКУ)** - управляющая организация, товарищество собственников жилья, жилищный, жилищностроительный или иной специализированный потребительский кооператив, приобретающий электроэнергию у Общества в целях оказания коммунальной услуги электроснабжения, а в случаях, предусмотренных действующим законодательством и само Общество является ИКУ;
- 3.1.22. Клиент** - юридическое или физическое лицо, а также индивидуальный предприниматель (ИП), простое товарищество, владеющее на праве собственности или ином законном основании энергопринимающими устройствами, заключившее в установленном порядке договор энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)) или обратившееся в Общество для заключения договора;
- 3.1.23. Клиентский зал** - помещение, предназначенное для обслуживания и ожидания клиентов Общества и размещения информационных носителей (включает в себя зону ожидания и зону обслуживания клиентов), входящих в офис обслуживания клиентов;
- 3.1.24. Коллективный (общедомовый) прибор учета** - средство измерения (совокупность средств измерения и дополнительного оборудования), устанавливаемое в многоквартирном доме при наличии технической возможности и используемое для определения объемов (количества) коммунального ресурса, поданного в многоквартирный дом;
- 3.1.25. Коммунальные услуги** - осуществление деятельности исполнителя коммунальных услуг по подаче потребителям коммунального ресурса, в т.ч. электрической энергии, в отдельности или 2 и более из них в любом сочетании с целью обеспечения благоприятных и безопасных условий использования жилых, нежилых помещений, общего имущества в многоквартирном доме, а также земельных участков и расположенных на них жилых домов (домовладений);
- 3.1.26. Контакт-центр (Call-центр)** - совокупность оборудования, программного обеспечения, работников, процессов для обеспечения обслуживания Обществом клиентов по телефону;
- 3.1.27. Контрольная пломба** - контрольная одноразовая номерная пломба, подлежащая установке по окончании проверки прибора учета или ввода его в эксплуатацию;
- 3.1.28. Контрольное снятие показаний** - проверка правильности снятия показания расчетных приборов учета;
- 3.1.29. Контрольный прибор учета** - прибор учета, не выбранный в качестве расчетного прибора учета, показания которого используются в качестве замены показаний расчетного прибора учета при невозможности использования последнего в случаях, установленных Основными положениями;
- 3.1.30. Личный кабинет** - интернет-сервис, обеспечивающий клиенту защищенный доступ к оперативным данным о состоянии его лицевого счёта, включая контактные данные плательщика, договор энергоснабжения (купли-

продажи электрической энергии (мощности)), реквизиты лицевого счёта, цены/тарифы, зафиксированные показания приборов учёта, произведённые платежи и т.д., а также возможность передать текущие показания приборов учёта, рассчитать сумму к оплате за электроэнергию и иные услуги, оказываемые Обществом, распечатать платежный документ для оплаты и/или произвести оплату онлайн и иные возможности;

- 3.1.31. Норматив потребления (электрической энергии)** - объем потребления электрической энергии, утверждаемый в установленном порядке органами государственной власти субъектов Российской Федерации и применяемый для расчета размера платы за электрическую энергию при отсутствии приборов учета и в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством;
- 3.1.32. Обращение** - направленное клиентом в адрес Общества письменное предложение, заявление или жалоба. Обращение может быть запросом о предоставлении информации и т.п.;
- 3.1.33. Ограничение режима потребления** - введение полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии потребителя, в порядке, предусмотренном действующим законодательством;
- 3.1.34. Офис (центр) обслуживания клиентов (далее - ЦОК)** - офис, предназначенный для приема обращений клиентов по вопросам энергоснабжения и энергосбережения, в том числе энергопотребления, эксплуатации приборов учета, выполнения электромонтажных работ и лабораторных испытаний, расчетов за потребленную электроэнергию, осуществления коммунальных платежей, создания комфортной, эргономичной среды взаимодействия, повышения эффективности обслуживания;
- 3.1.35. Очное обслуживание** - обслуживание клиентов посредством личного контакта с сотрудниками организации. Очное обслуживание осуществляется в ЦОК Общества;
- 3.1.36. Поверка прибора учета** - осуществление собственником прибора учета поверки по истечении установленного межповерочного интервала с привлечением для этого уполномоченных организаций для определения и подтверждения соответствия прибора учета установленным законодательно техническим требованиям;
- 3.1.37. Покупатель** - покупатель электрической энергии, приобретающий электрическую энергию (мощность) в целях ее продажи, а также исполнитель коммунальных услуг, приобретающий электрическую энергию (мощность) в целях ее использования при предоставлении коммунальной услуги по электроснабжению, а также в случае отсутствия централизованных теплоснабжения и (или) горячего водоснабжения - в целях ее использования при предоставлении коммунальной услуги по отоплению и (или) горячему водоснабжению (далее по тексту - Клиент);
- 3.1.38. Потребитель** - потребитель электрической энергии, приобретающий электрическую энергию (мощность) для собственных бытовых и(или) производственных нужд (далее по тексту - Клиент);

- 3.1.39. Расчетный прибор учета** - прибор учета, соответствующий требованиям Основных положений, показания которого используются при определении объемов потребления электрической энергии (мощности);
- 3.1.40. Расчетный период** - период, единый для целей определения цен покупки и продажи электрической энергии (мощности), услуг. Расчетный период равен календарному месяцу;
- 3.1.41. Сетевые организации** - организации, владеющие на праве собственности или на ином установленном федеральными законами основании объектами электросетевого хозяйства, с использованием которых такие организации оказывают услуги по передаче электрической энергии и осуществляют в установленном порядке технологическое присоединение энергопринимающих устройств (энергетических установок) юридических и физических лиц к электрическим сетям, а также осуществляющие право заключения договоров об оказании услуг по передаче электрической энергии с использованием объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих другим собственникам и иным законным владельцам и входящих в единую национальную (общероссийскую) электрическую сеть;
- 3.1.42. Фронт-офис** - сотрудники Общества, осуществляющие непосредственный контакт с клиентами в очной (ЦОК), заочной форме (Контакт-центр) или интерактивной форме (с использованием сети интернет);
- 3.1.43. Электронная очередь** - система управления очередью, позволяющая упорядочить процесс обслуживания клиентов. В результате распределения и оптимизации потока клиентов электронная очередь сокращает время ожидания в очереди, повышает эффективность работы ЦОК и внедряется Обществом при наличии такой необходимости или в случаях, предусмотренных действующим законодательством;
- 3.1.44. Short Message Service** - (с англ, короткое текстовое сообщение) текстовые сообщения объемом не более 240 знаков, используемые в основном для коммуникации и обмена информацией, распространяются посредством мобильной телефонии и через Интернет.

4. Цели и задачи

- 4.1.** Целью настоящего Стандарта является установление норм, правил, оптимизация и формализация процедур взаимодействия Общества с клиентами, единых требований к качеству обслуживания Обществом клиентов, а также для повышения удовлетворенности качеством обслуживания клиентов.
- 4.2.** Повышение удовлетворенности качеством обслуживания достигается в результате:
- экономии времени и усилий клиента, возможности предоставления клиенту одновременно несколько видов услуг;
 - сокращения времени на обслуживание одного клиента (в т.ч. минимизация визитов в ЦОК Общества);

- создания комфортных условий и доброжелательного отношения к клиенту;
 - упрощения процедуры взаимодействия с клиентами.
- 4.3. Стандарт устанавливает требования к следующим процессам взаимодействия:
- реагирования на претензии и обращения, обеспечения «обратной связи»;
 - оценки степени удовлетворенности качеством услуг электроснабжения и качеством обслуживания;
 - заключение и ведение договоров, текущее обслуживание;
 - анализ потребностей и ожиданий клиентов посредством обработки обращений клиентов;
 - осуществление мониторинга и контроля над обслуживанием клиентов, в том числе за исполнением решений, принятых по жалобам и обращениям клиентов;
 - обеспечение информированности клиентов о деятельности Общества.
- 4.4. Стандарт определяет и регламентирует основные направления повышения удовлетворенности клиентов качеством услуг электроснабжения и качеством обслуживания:
- уменьшения времени решения вопросов;
 - создания комфортных условий и доброжелательного отношения к клиенту.
- 4.5. Следование нормам настоящего Стандарта направлено:
- на сохранение и привлечение новых клиентов;
 - на формирование и укрепление положительного имиджа Общества в глазах клиентов, акционеров, сотрудников.

5. Организация обслуживания клиентов.

5.1. Концепция клиентоориентированной политики

5.1.1. Основными принципами взаимодействия Общества с клиентами являются надежность и бесперебойность электроснабжения и **доступность обслуживания**, под которой принимается:

- **Территориальная доступность.** Клиентам гарантируется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений независимо от удаленности места проживания;
- **Организационная доступность.** Правила пользования услугами Общества должны быть прозрачны и исполнимы;
- **Информационная доступность.** Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с Обществом носит публичный характер и предоставляется в доступной форме. Клиенты надлежащим образом

информируются о стоимости услуг, порядке формирования и размере тарифов на оплату электроэнергии, возможностях получения льгот и субсидий на оплату жилищно-коммунальных услуг в органах социальной защиты населения, а также, при необходимости, о порядке ценообразования на розничном рынке электроэнергии.

5.1.2. Обслуживание клиентов основано на следующих принципах:

- **Принцип «обратной связи»:**

Общество проводит изменения в своей деятельности в ответ на потребности и ожидания клиентов.

- **Принцип «объективности»:**

Клиентам обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки, исходя из принципа добросовестности клиента, если в установленном законом порядке не установлено обратное. При рассмотрении обращений физических лиц, представляющих социально уязвимые категории населения, а также индивидуальных предпринимателей учитывается, что у данной группы клиентов нет юридических и технических знаний по вопросам энергоснабжения.

5.1.3. С целью реализации права инвалидов и других социально уязвимых групп населения на пользование услугами Общества, их обслуживание, включая приём документов, организуется в доступной для клиентов форме.

5.1.4. Клиентам обеспечивается защита персональных данных на основании Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2006г. № 152 - ФЗ «О персональных данных». Специалисты компании обеспечивают конфиденциальность полученной информации. Допускается передача информации, документов и писем, полученных от клиентов, только в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

5.2. Организационно-нормативное обеспечение

5.2.1. Система обслуживания клиентов в Обществе организуется таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс качества и стоимости обслуживания и удовлетворение требований клиентов в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора.

5.2.2. Общество предоставляет клиентам возможность свободного выбора любого из трёх типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного и интерактивного) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений клиента.

5.2.3. Для обеспечения территориальной доступности и обслуживания клиентов открыты Центры обслуживания клиентов, на которые возложены следующие функции:

- организация клиентского обслуживания с учётом положений Стандарта,

договорных обязательств, регламентов и других нормативных актов;

- приём, обработка и анализ поступивших обращений, контроль исполнения и организация обратной связи;
- изучение потребностей и мониторинг степени удовлетворённости клиентов качеством обслуживания;
- сбор и анализ результатов по взаимодействию с клиентами и предложений по улучшению качества обслуживания.

5.2.4. Каждое из структурных подразделений Общества, деятельность которых затрагивает интересы клиентов, обеспечивает обслуживание клиентов в соответствии со Стандартом, осуществляет взаимодействие с другими подразделениями Общества в рамках своей компетенции, на систематической основе готовит предложения по улучшению обслуживания клиентов и участвует в реализации соответствующего плана мероприятий.

5.2.5. Для создания и поддержания системы обслуживания клиентов Общество обеспечивает наличие:

- квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с клиентами и организацию клиентского обслуживания;
- помещений для приёма клиентов;
- компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений клиентов и формирования отчётов;
- формализованных в соответствующей регламентирующей документации бизнес-процессов взаимодействия Общества с клиентами.

5.2.6. Клиентские залы (наряду с Контакт-центром) являются точкой входа клиентов в Общество с заявками, вопросами и потребностями.

5.2.7. Каждое из структурных подразделений, деятельность которых затрагивает интересы клиентов, даёт предложения по улучшению работы с клиентами и участвует в реализации соответствующего плана мероприятий.

5.2.8. Для помощи структурным подразделениям фронт-офиса в организации обслуживания клиентов формируются подразделения бэк-офиса в функции которого входит рассмотрение, обработка и выполнение заявок и обращений клиентов, поступающих через фронт-офис.

5.2.9. Для организации взаимодействия с клиентами используется единое корпоративное программное обеспечение офисов обслуживания клиентов (юридических лиц и населения) с возможностью доступа к единой информационной базе.

5.3. Инфраструктура очного обслуживания

5.3.1. Очное обслуживание клиентов осуществляется в ЦОК Общества.

5.3.2. Очное обслуживание клиентов производится в часы работы ЦОК.

5.3.3. Внесение платежей гражданами за потребленную электрическую энергию

осуществляется при очном обслуживании в ЦОК Общества, через банки или платежных агентов.

5.3.4. Количество, потребность и места расположения ЦОК определяются Обществом исходя из критерия численности населения зоны деятельности Общества в качестве гарантирующего поставщика, из принципа доступности очного обслуживания пешеходной и транспортной доступности до них и обратно в течение рабочего дня для всех клиентов, проживающих в границах зоны обслуживания данных ЦОК, а также исходя из требований действующего законодательства РФ.

5.4. Требования к помещениям ЦОК для приема клиентов

5.4.1. Помещение для обслуживания клиентов обеспечивает беспрепятственный доступ посетителей в течение установленного времени для приёма клиентов, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями передвижения.

Информационные указатели, оформленные в едином корпоративном стиле, размещаются у центрального входа в помещение:

- вывеска с названием Общества, оформленная в едином корпоративном стиле;
- табличка с информацией о режиме работы и юридическом адресе.

5.4.2. Функционально-планировочное зонирование помещений ЦОК должно обеспечивать:

- оптимальное распределение потока клиентов при обслуживании;
- минимальную протяженность технологических маршрутов движения документов в рамках бизнес-процессов по обслуживанию клиентов и обработки обращений;
- удобное расположение сотрудников по рабочим зонам для оперативного взаимодействия друг с другом в рамках бизнес-процессов по обслуживанию клиентов и обработки обращений;
- рабочее место сотрудника в помещении ЦОК должно располагаться таким образом, чтобы клиент мог хорошо видеть и слышать сотрудника.

5.4.3. В целях безопасности сотрудников и клиентов помещение должно быть оборудовано:

- охранно-пожарной сигнализацией и средствами пожаротушения; системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, тревожной кнопкой;
- вход и выход (включая аварийный) из помещения оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания;
- камерами видеонаблюдения в местах приема и обслуживания клиентов.

5.4.4. Помещения должны удовлетворять требованиям санитарной гигиены, постоянно поддерживаться в хорошем состоянии (ремонт, оформление).

5.4.5. В помещениях ЦОК не должно находиться информационных, рекламных и иных материалов сторонних организаций, кроме материалов, разрешенных к размещению руководством Общества.

5.4.6. Помещения ЦОК должны быть оборудованы и оснащены:

- информационным стендом, разъясняющим порядок приема клиентов, книгой отзывов и предложений;
- многоканальной телефонной линией с выходом на корпоративную телефонную сеть, на городские телефоны и с прямым выходом на Контакт-центр;
- возможность работы с общей клиентской базой;
- необходимое количество посадочных мест (стулья, кресла, диваны) для клиентов;
- столы/полки/стойки возле информационных стендов, на которых размещено достаточное количество письменных принадлежностей;
- терминал приема показаний приборов учета

5.5. Требования к персоналу, осуществляющему прием клиентов

5.5.1. Общие принципы делового этикета

5.5.1.1. Правила делового этикета не абсолютны - они рассчитаны на то, что в каждом конкретном случае их применяют, исходя из ситуации. Неизменным в любой ситуации остается уважение к клиенту, здравый смысл и рациональность поведения сотрудника. Сотрудник, принимающий клиента, в своём лице представляет Общество и отношение Общества к клиенту, и от него зависит восприятие Общества клиентом.

5.5.1.2. Сотрудник должен оперативно и качественно обслуживать клиента.

5.5.1.3. Сотрудник должен стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для клиента. Предупредительность, тактичность, вежливость, доброжелательность и спокойствие являются безусловными составляющими высокой коммуникативной культуры общения сотрудника с клиентами. Сотруднику следует использовать слова «спасибо» и «пожалуйста».

5.5.1.4. Сотрудник всегда первым приветствует клиента. Сотрудник должен демонстрировать доброжелательное отношение к клиенту при общении с ним:

- корпус сотрудника развернут в сторону клиента;
- взгляд сотрудника направлен клиенту в глаза;
- необходимо улыбаться клиенту.

5.5.1.5. Если клиент подошел к сотруднику, то необходимо поздороваться с ним, представиться и обратиться с вопросом «Могу Вам чем-то помочь?».

Если сотрудник находится на значительном расстоянии от клиента, но взглядом они встретились, то достаточно кивнуть головой, поддерживая при этом контакт глазами. Приветствуя клиента, сотрудник демонстрирует, что заметил его и сообщает о своей готовности помочь ему в случае необходимости.

- 5.5.1.6.** Сотрудник в процессе общения обращается к клиенту по имени и отчеству (если клиент представился или сотруднику известно его имя и отчество) и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения, это подчеркивает вежливое и уважительное отношение Общества к клиенту.
- 5.5.1.7.** Каждый клиент требует внимания. Сотрудник относится ко всем клиентам одинаково выдержанно вне зависимости отличных симпатий и антипатий.
- 5.5.1.8.** Сотрудник должен уважать точку зрения клиента вне зависимости от того разделяет он ее или нет. Не допускается явно навязывать свою точку зрения, игнорировать высказывания клиента.
- 5.5.1.9.** Иностранные слова или профессиональные термины при общении с клиентом сотрудник должен употреблять в меру и только в тех случаях, когда уверен в том, что клиент полностью понимает его. Запрещается употребление просторечных или грубых выражений.
- 5.5.1.10.** При взаимодействии с клиентом сотрудник не должен предоставлять заведомо ложную информацию либо дезориентировать его иными способами.
- 5.5.1.11.** Если у сотрудника нет полной уверенности в точности передаваемой клиенту информации или, если сотрудник не обладает необходимой компетенцией, чтобы решить проблему обратившегося к нему клиента, то он должен:
- найти другого специалиста, для того, чтобы тот смог предоставить клиенту полную и достоверную информацию и удовлетворить просьбу клиента;
 - если для выяснения деталей требуется значительное время, то следует принять обращение и предложить клиенту связаться для получения информации повторно (при этом указать способ связи и точное время).
- 5.5.1.12.** Сотрудник во избежание случайного предоставления ложной (недостоверной) информации не вправе консультировать клиента по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы его компетенции.
- 5.5.1.13.** Не разрешается говорить или намекать клиенту, что его проблема незначительна, и тем более сравнивать его с другими клиентами.
- 5.5.1.14.** Форма изложения устных или письменных обращений к клиентам не должна допускать категоричных выражений, таких как «Вы обязаны», «Вам предписывается», «Явиться», «Предъявить» и т.п.
- 5.5.1.15.** Категорически запрещается в присутствии клиентов порочить репутацию Общества, подрядных организаций и других предприятий энергетической отрасли, вести посторонние разговоры.

5.5.1.16. При выявлении ошибок, допущенных со стороны Общества или подрядных организаций, необходимо принести клиенту извинения за причиненные неудобства.

5.5.1.17. При выявлении ошибок, допущенных клиентом, запрещается высказывать ему претензии. Следует вежливо и доступно объяснить клиенту правильный порядок действий.

5.5.1.18. При обслуживании клиента, подавшего жалобу, необходимо придерживаться следующих методов работы:

- быть к клиенту особенно внимательным, даже если жалоба кажется несущественной или абсурдной;
- помочь клиенту изложить свою жалобу, дать возможность спокойно высказаться, уточнить суть жалобы;
- требуемая от клиента документация должна быть минимальной;
- решать проблему с соблюдением сроков, предусмотренных действующим законодательством, но стремиться решить проблему, как можно быстрее.

5.5.2. Требования к содержанию рабочего места персонала, осуществляющему прием клиентов

5.5.2.1 Каждый сотрудник поддерживает чистоту и порядок на своем рабочем месте и следит за порядком в помещении ЦОК.

5.5.2.2 На рабочем месте запрещен приём пищи. Исключение составляет вода.

5.5.2.3 Недопустимо держать на рабочем месте:

- какую-либо рекламную продукцию, в том числе фирм-конкурентов;
- художественную литературу, журналы, газеты, не имеющие прямого отношения к служебной деятельности;
- одежду, посуду, косметику и иные предметы, не относящиеся к рабочему процессу.

5.5.2.4 На рабочем столе сотрудника должна располагаться табличка с указанием должности, фамилии, имени и отчества лица, ведущего приём клиентов.

5.5.2.5 Необходимо наличие бейджа у начальников отделов, заместителей начальников отделов и сотрудников, ведущих прием клиентов карточки с указанием наименования Общества, должности, имени, отчества (при наличии) и фамилии сотрудника.

5.5.3. Деловой этикет при очном обслуживании клиентов

5.5.3.1. Личное общение с клиентом является важным элементом корпоративной культуры Общества.

5.5.3.2. При приеме от клиента письменного заявления сотрудник ЦОК,

наделенный соответствующими полномочиями, обязан:

- внимательно изучить его;
- при недостатке информации, изложенной в заявлении, выяснить у клиента недостающую информацию;
- известить клиента о сроке разрешения проблемы или жалобы;
- в случае невозможности решения проблемы в день обращения необходимо попросить клиента написать письменное обращение;
- обеспечить регистрацию письменного заявления, требующего времени для проработки и подготовки ответа, с уведомлением клиента о сроках его направления. При желании клиента предоставить копию заявления с данными ФИО сотрудника, принявшего заявления и датой.

5.5.3.3. Сотрудник должен до конца выяснить вопрос, по которому обратился клиент, и предложить оптимальный вариант решения его проблемы, чтобы клиенту не пришлось обращаться повторно.

5.5.3.4. При обсуждении принципиально важных или спорных моментов сотруднику необходимо:

- получить подтверждение, понял ли его клиент. Повторяя ключевые фразы беседы, нужно убедиться, что стороны пришли к согласию относительно дальнейших действий клиента;
- получить подтверждение, понял ли он клиента. В случае сомнения, перефразируя ключевые фразы беседы, уточнить понимание.

5.5.3.5. При проведении консультации сотрудник четко и доходчиво отвечает на вопросы клиента, при необходимости кратко излагает суть в письменном виде или дает возможность клиенту самому записать основные ответы.

5.5.3.6. Рекомендуются предоставлять клиенту важную или сложную для запоминания информацию в письменном виде. В письменном виде указываются перечни документов, дата следующего посещения, телефон Контакт-центра.

5.5.3.7. Клиент не всегда может получить то, за чем пришел, но уйти он должен в хорошем расположении духа. Поэтому сотруднику необходимо быть максимально вежливым и корректным при общении с клиентом.

5.5.3.8. При установлении фактов грубого обращения персонала с клиентом, оказания на него необоснованного давления и угроз временного прекращения подачи электроэнергии виновные сотрудники Общества и/или подрядных организаций привлекаются к дисциплинарной ответственности в установленном порядке.

5.5.3.9. В конце обращения сотруднику необходимо поблагодарить клиента за визит: «Рады, что Вы к нам обратились. До свидания. Всего доброго».

5.5.3.10. В случае проявления со стороны клиента необоснованной агрессии,

неадекватного поведения, нахождения его в алкогольном/наркотическом опьянении в пределах зоны ожидания или зоны обслуживания оператор по работе с клиентами предпринимает действия по выводу клиента за пределы помещения (обращение к охраннику, вызов полиции и др.).

5.5.4. Внутренний этикет

- 5.5.4.1.** В рабочее время сотрудник переключает личный мобильный телефон в бесшумный / тихий / виброрежим.
- 5.5.4.2.** Разговоры ведутся между сотрудниками вполголоса, не следует мешать работе других сотрудников, обслуживающих клиентов, и самих клиентов громкими разговорами.
- 5.5.4.3.** Сотрудник должен соблюдать субординацию с руководителями и коллегами, особенно в присутствии клиентов.
- 5.5.4.4.** Сотрудник содержит рабочее место в чистоте и порядке.
- 5.5.4.5.** Сотрудник не должен заниматься макияжем, причешкой, находясь на рабочем месте.
- 5.5.4.6.** Отмечать праздники в рабочее время запрещено.

5.5.5. Внешний вид сотрудника при очном обслуживании клиентов (дресс-код)

- 5.5.5.1.** В целях поддержания корпоративного имиджа и фирменного стиля Общества сотрудники, непосредственно общающиеся с клиентами, должны выполнять рекомендации корпоративного дресс-кода.
- 5.5.5.2.** Одежда сотрудника должна быть чистой и опрятной, неброских тонов, выдержанная в строгом деловом стиле:
 - костюм или юбка, брюки, жилет, пиджак - однотонных темных расцветок. В теплое время года допускаются светлые однотонные расцветки;
 - блузка (у женщин) и сорочка (у мужчин) однотонных светлых расцветок;
 - не допускается спортивная одежда, открытые, короткие топы / майки, юбки более 10 см выше колена, шорты.
- 5.5.5.3.** Обувь сотрудника должна быть с закрытым мысом, цвет обуви должен гармонировать с одеждой. Не допускается спортивная и пляжная обувь. Обувь должна быть чистой и опрятной.
- 5.5.5.4.** Сотрудник, контактирующий с клиентами должен носить бейдж в течение всего рабочего дня. Бейдж содержит название Общества, логотип, Ф.И. сотрудника.
- 5.5.5.5.** Макияж должен быть не вызывающий, приглушенных тонов.
- 5.5.5.6.** Руки должны быть ухоженными, ногти - не длинными, не яркими.
- 5.5.5.7.** Запах духов (туалетной воды, дезодоранта) не должен быть сильно выражен.

5.5.5.8. Если Обществом предоставляются какие-либо аксессуары (например, галстук), то они также должны быть надеты на сотруднике.

5.5.6. Деловой этикет при телефонных переговорах

5.5.6.1. Телефонные переговоры являются важным элементом корпоративной культуры Общества. Сотрудник, отвечающий на телефонный вызов, формирует соответствующий имидж Общества у клиентов и партнеров.

При телефонных переговорах с клиентами сотрудник обязан поздороваться, назвать свое имя.

5.5.6.2. Сотруднику следует вести телефонный разговор таким образом, чтобы проблема каждого клиента была решена, и у него осталось приятное впечатление о компании.

5.5.6.3. Из-за особенностей телефонной связи сотруднику необходимо четко выговаривать слова, чтобы клиент хорошо их слышал и понимал.

5.5.6.4. Сотруднику следует следить за скоростью своей речи, т.к. слишком быстрая или слишком медленная речь затрудняют общение.

5.5.6.5. Сотруднику рекомендуется использовать приемы активного слушателя, поддерживая постоянную связь с собеседником посредством слов и междометий.

5.5.6.6. Если сотрудник не уверен, что правильно расслышал что-либо в телефонном сообщении, ему необходимо переспросить клиента, во избежание недопонимания.

5.5.6.7. Сотрудник должен быть лаконичен, четок в изложении информации, не употреблять лишних слов, не допускать продолжительных пауз. Телефонный разговор должен быть содержательным, но кратким.

5.5.6.8. Сотруднику запрещено посвящать телефонного собеседника в дела и проблемы коллег, комментировать их действия.

5.5.6.9. Не рекомендуется вести телефонные переговоры по громкой связи.

5.5.6.10. Если клиент ждет на линии, сотрудник не должен разговаривать с другими сотрудниками, либо клиентами в офисах.

5.5.6.11. В конце общения сотруднику необходимо поблагодарить клиента за звонок.

5.5.7. Деловой этикет при переписке с клиентом

5.5.7.1. Деловая переписка может осуществляться как посредством обычной почты, так и через электронную почту.

5.5.7.2. При направлении письма по электронной почте сотрудник всегда кратко указывает его тему.

5.5.7.3. Длина письма должна соответствовать характеру общения: если сотрудник просто отвечает на вопрос, то он должен делать это кратко и по

существо.

5.5.7.4. Письмо необходимо начинать с обращения к клиенту по имени и отчеству.

5.5.7.5. В ответе рекомендуется привести краткое содержание полученного запроса.

5.5.7.6. Подпись должна идентифицировать сотрудника (ФИО и должность).

6. Требования к процессам обслуживания при взаимодействии с клиентами

6.1. Обеспечение качества клиентского обслуживания

6.1.1. Клиентское обслуживание Обществом включает в себя:

- заключение и исполнение договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности));
- прием показаний приборов учета электрической энергии;
- начисление платы и организация получение денежных средств с клиентов за отпущенную электроэнергию;
организация приёма всех обращений клиентов в адрес Общества;
- информирование клиентов по вопросам, связанным с процессом электроснабжения в соответствии с требованиями действующего законодательства.

6.1.2. С целью информирования клиентов, в том числе потребителей- граждан, по вопросам, связанным с процессом электроснабжения Общество размещает в ЦОК и/или на официальном сайте Общества следующую информацию:

- Перечень документов, необходимых для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), порядок его заключения, а также способ получения информации о состоянии процесса заключения договора с потребителем;
- Порядок расчета стоимости электрической энергии (мощности) по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) с указанием стоимости услуг по передаче электрической энергии (если продажа электрической энергии осуществляется на основании договора энергоснабжения);
- Основные условия договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности));
- Формы договоров энергоснабжения для различных категорий клиентов;
- Действующий Стандарт качества обслуживания клиентов и изменения к нему;
- Порядок и условия внесения платежей за электроэнергию;
- Порядок оснащения энергопринимающих устройств приборами учета

электрической энергии, порядок снятия и передачи показаний приборов учета, информация о лицах (наименованиях организаций), на которых возложены обязанности по обеспечению осуществления указанных функций, а также информация о последствиях вывода из строя приборов учета либо отсутствия приборов учета;

- Возможные последствия нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии, а также способ получения информации по запросу потребителя о размере задолженности по оплате электрической энергии (мощности);
- Возможные последствия бездоговорного и безучетного потребления электрической энергии;
- Действующие цены (тарифы) на электрическую энергию;
- Адреса и телефоны ЦОК;
- Пункты приёма платежей, включая график обслуживания клиентов в ЦОК Общества;
- Порядок передачи обращений, претензий и жалоб на деятельность Общества;
- Часто задаваемые вопросы, возникающие у клиентов в ходе энергоснабжения и ответы на них;
- Сведения, необходимые для коммунальных потребителей, в том числе о размере тарифов на электроэнергию и реквизиты нормативных правовых актов, которыми они установлены; о правах потребителей в рамках Закона РФ «О защите прав потребителей».

6.1.3. Показания приборов учета электроэнергии принимаются от клиентов через очный, заочный и интерактивный каналы (посредством телефона, через сервис «Личный кабинет» на сайте Общества, через мобильное приложение «Коммуналка Онлайн», через SMS-сервис, при личном посещении ЦОК).

6.1.4. Потребителям-гражданам выставляются счета, которые доставляются потребителю-гражданину, либо распечатываются потребителем самостоятельно через сервис «Личный кабинет» на сайте Общества.

6.1.5. Потребителю-гражданину предоставляется возможность внесения платы по договору электроснабжения различными способами как через пункты приёма платежей сторонних организаций, так и напрямую через платежные терминалы, через сервис «Личный кабинет» или мобильное приложение «Коммуналка Онлайн».

7. Очное обслуживание

7.1. Организация приема клиентов в ЦОК

7.1.1. Очное обслуживание производится в часы работы соответствующего ЦОК. Допускается смещение рабочего графика в зависимости от территориальных особенностей и необходимости обеспечения обслуживания в вечернее время, выходные и праздничные дни.

7.1.2. Первичный прием клиентов осуществляет оператор по работе с клиентами.

7.1.3. Оператор по работе с клиентами должен обладать достаточной компетенцией и выполнять следующие функции:

- прием и консультирование клиентов;
- прием от клиентов документов для заключения договора энергоснабжения;
- разъяснение, сверка и корректировка расчетов за электроэнергию;
- выдача клиенту копий документов, чистых бланков извещений, справок об отсутствии задолженности, подписанных договоров, платежных документов, дополнительных соглашений и пр.;
- прием заявок и первичная стадия оформления платных услуг;
- прием показаний прибора учета и отражение их в базе данных;
- передача документов от клиента специалистам бэк-офиса по принадлежности для рассмотрения, оформления услуги, передачи исполнителю услуги, проверяя их на соответствие предъявляемым требованиям по комплектности и достаточности.

7.1.4. При очном обращении клиенту может быть предоставлена либо общедоступная информация по вопросам коммунальных услуг, либо информация, касающаяся его взаимоотношений с Обществом.

7.1.5. Сотрудники бэк-офиса вступают во взаимодействие с клиентами в том числе в следующих случаях:

- при исполнении заявки клиента на оказание ему услуг, поступившей через ЦОК или Контакт-центр;
- при наличии разногласий по объёмам и стоимости поставленной электрической энергии (мощности) клиентам - юридическим лицам;
- по распоряжению соответствующего руководителя при образовании очереди в клиентском зале.

7.2. Принципы урегулирования конфликтов

7.2.1. Недопущение возникновения конфликта является важным условием для обеспечения защиты интересов клиентов.

7.2.2. Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники Общества обязаны:

- стремиться действовать в интересах клиентов, уметь распознать и избегать ситуаций, когда может возникнуть конфликт;
 - стремиться не допускать возникновения ситуации, при которой в конфликте начинают участвовать другие клиенты;
 - соблюдать принцип конфиденциальности (неразглашения информации, не предназначенной для открытого доступа или пользования всеми желающими).
- 7.2.3. В случае возникновения обстоятельств, которые, по мнению сотрудника, могут привести к конфликту, он обязан срочно поставить в известность об этом своего непосредственного руководителя, который должен принять меры к урегулированию возникшей ситуации.
- 7.2.4. При разрешении конфликтных ситуаций с клиентами действия сотрудников Общества, включая принимаемые ими решения, не должны преследовать личный интерес.

8. Заочное обслуживание

8.1. Организация заочного обслуживания

- 8.1.1. Специалисты Общества, обеспечивающие заочное обслуживание потребителей, используют единые информационные базы данных, посредством которых синхронизируется их деятельность и не допускаются повторные запросы информации от потребителя.
- 8.1.2. Заочное обслуживание осуществляется по следующим каналам связи:
- посредством телефонной связи (Контакт-центр);
 - интерактивное обслуживание (с помощью Интернет-приемной, «Личного кабинета»);
 - почта (почтовая переписка);
 - Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства.

8.2. Порядок заочного обслуживания клиентов посредством телефонной связи (Контакт-центр)

- 8.2.1. Клиент может воспользоваться многоканальными телефонными номерами единой службы поддержки клиентов (Контакт-центр) Общества.
- 8.2.2. Все телефонные номера, единой службы поддержки клиентов, указываются:
- на информационных стендах, размещенных в центрах обслуживания клиентов Общества;
 - на сайте Общества;
 - в платежных документах (квитанциях).
- 8.2.3. По единым телефонным номерам единой службы поддержки клиентов клиент должен в момент разговора получить ответ на свой вопрос. В случае если

специалист, ответивший на телефонный звонок клиента, не может дать полный ответ в момент разговора или подготовка информации для клиента требует некоторого времени (более 2 минут), клиенту сообщается об этом и предлагается обратиться в ЦОК или в интернет-приемную.

8.2.4. Все телефонные номера единой службы поддержки клиентов доступны для звонков потребителей:

- Физические лица:

с понедельника по пятницу с 8:00 по 17:00, с 15-го по 25-ое число каждого месяца с 8:00 по 18:00 без выходных; в автоматическом режиме: круглосуточно, без выходных.

- Юридические лица:

с понедельника по пятницу с 8:00 по 17:00; в автоматическом режиме: круглосуточно, без выходных.

8.2.5. В случае обращения гражданина по номерам единой службы поддержки клиентов за получением информации о состоянии расчетов клиент обязан представиться, назвать номер лицевого счета и/или адрес. В случае если гражданин отказывается выполнить вышеуказанные требования, специалист Общества имеет право отказать клиенту в предоставлении запрашиваемой информации.

8.2.6. В случае если обращение клиента содержит нецензурную брань, оскорбления или угрозы в адрес специалиста Общества, специалист Общества имеет право прекратить телефонный контакт, прервав разговор.

8.2.7. Общие требования к персоналу во время общения по телефону:

- впечатление об Обществе складывается у потребителя по первому телефонному разговору, поэтому каждый сотрудник обязан уметь грамотно общаться по телефону;
- недопустимо игнорирование телефонных звонков: не позднее, чем после третьего сигнала звонка должен следовать ответ;
- отвечая на телефонный звонок, необходимо вежливо поздороваться, произнести название Общества и свое имя;
- телефонные переговоры должны вестись громким четким голосом, речь должна быть внятной, доброжелательной;
- в случае, когда сотрудник, у которого звонит телефон, обслуживает присутствующего клиента, на телефонный звонок должен ответить кто-то из коллег: телефонный звонок не должен быть оставлен без внимания.

8.2.8. Заочное обслуживание по телефону включает обработку телефонного вызова оператором, который использует установленный перечень вопросов для самостоятельного ответа и типовые ответы. Перечень вопросов, на которые оператор отвечает самостоятельно или осуществляет соединение со

специалистом Общества, определяется соответствующим регламентирующим документом. В случае поступления сложного запроса оператор связывается со специалистом Общества, уточняет у него информацию и предоставляет ее потребителю.

8.3. Использование автоответчика

8.3.1. При звонке на номер телефона горячей линии у клиента есть возможность воспользоваться услугами автоответчика (когда оператор не доступен, или линия занята).

8.3.2. В случае, если клиент воспользовался услугами автоответчика, то клиент должен следовать указаниям автоинформатора.

8.4. Порядок заочного обслуживания клиентов посредством почтовой переписки

8.4.1. Почтовая переписка используется для направления документации, связанной с обслуживанием, а также в случаях, когда клиент направляет обращение по почте.

8.4.2. Любое письменное обращение в Общество, поступающее по почте и полученное от потребителя регистрируется в Системе электронного документооборота.

8.4.3. Письменное обращение клиента должно быть рассмотрено специалистами Общества в течение 30 календарных дней (в случае, если иной срок не предусмотрен законодательством). Исполнитель Общества проверяет полноту предоставленных сведений, если данных недостаточно, связывается с клиентом по одному из указанных клиентом способов связи в целях уточнения информации и согласования времени принятия дальнейших мер по обращению.

8.4.4. Ответ на письменное обращение клиента должен быть подготовлен в печатном виде на фирменном бланке Общества и содержать конкретную информацию по сути вопроса, заданного клиентом, контактные данные исполнителя (ФИО, телефон, адрес электронной почты), и подписан уполномоченным на то должностным лицом.

8.4.5. Ответ на письменное обращение клиента, полученное по официальным электронным каналам связи указанным Обществом (интернет-приемная), должен быть изложен в тексте электронного сообщения и содержать конкретную информацию по сути вопроса, заданного клиентом, контактные данные исполнителя (ФИО, должность, логотип Общества).

8.4.6. Действия по письменному обращению клиента не производятся в случаях:

- если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника Общества, а также членов его семьи;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению.

8.4.7. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, клиент

информируется об этом, если поддается прочтению его контактные данные.

- 8.4.8.** В случае если в письменном обращении клиента содержится вопрос, на который клиенту уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, клиент информируется о предоставленном ранее ответе.
- 8.4.9.** Письменное обращение клиента не рассматривается и ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не указаны контактные данные гражданина.
- 8.4.10.** Запросы, направляемые клиентам Общества, оформляются на фирменном бланке Общества с обязательным заполнением реквизита «отметка об исполнителе», который состоит из инициалов (возможна их расшифровка), а также, при необходимости ответа по электронной почте -адреса электронной почты.
- 8.4.11.** Устанавливаются следующие типовые параметры предельной продолжительности обработки письменных обращений:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр
Обработка письменных обращений клиентов специалистом Общества	Регистрация, классификация обращения и передача специалисту	Не более 1 рабочего дня
	Рассмотрение обращения и оформление ответа	Не более 30 календарных дней

9. Интерактивное обслуживание

9.1. Инфраструктура интерактивного обслуживания

9.1.1. Система интерактивного обслуживания клиентов на веб-сайте Общества реализуется в разделе «Клиентам» и сервиса «Личный кабинет».

9.1.2. Типовая структура раздела «Клиентам»:

Наименование Раздела/подраздела	Состав информации	Информация, содержащаяся в подразделе
Услуги (с разделением на физических и юридических лиц)		
Клиентам Физическим лицам, Юридическим лицам	Заклучение договора энергоснабжения (купли- продажи)	Порядок заключения договора энергоснабжения (купли- продажи электрической энергии (мощности)), типовые формы договоров, перечень документов, необходимых для заключения договора.
	Тарифы и цены на электроэнергию	Информация о том, что входит в перечень услуг, каким образом и кто определяет их стоимость. Действующие тарифы, архив тарифов, Постановления РЭК региона обслуживания, нерегулируемые цены (с разбивкой по месяцам, ценовым категориям и группам потребителей), регулируемые цены, неценовые параметры, архив цен, и др.
Клиентам Физическим лицам, Юридическим лицам	Показания приборов учёта	Порядок и способы передачи показаний приборов учёта, последствия выхода из строя либо отсутствия приборов учёта.

Клиентам Физическим лицам, Юридическим лицам	Полезная информация	Возможные последствия нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии, а по запросу потребителя - размер задолженности по оплате электрической энергии; порядок получения информации о состоянии процесса заключения договора с потребителем (покупателем);
Клиентам Физическим лицам, Юридическим лицам		

Обратная связь		
Контакты	Интернет-приемная	Автоматизированная форма для подачи обращения, жалобы, отзыва.
		Ответы на типовые вопросы клиентов.
Справочная информация		
Новости	Актуальная информация для клиентов Общества (может содержать ссылку на главную страницу веб-сайта)	Информация об изменении тарифов, новых формах обслуживания, аварийных отключениях и т.д.
Клиентам / Физическим лицам, Юридическим лицам	Способы оплаты	Адреса, телефоны, график работы пунктов приёма платежей, порядок и условия внесения платежей по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), прочая информация.
Клиентам / Физическим лицам, Юридическим лицам	Офисы обслуживания	Адреса, контакты и график работы ЦОК, прочая информация.
Полезные ссылки	Адреса веб-сайтов	Перечень веб-сайтов смежных организаций, партнёров, органов исполнительной власти и т.д.

Основной функционал сервиса «Личный кабинет»:

- Предоставление клиенту защищённого доступа к оперативным данным о состоянии его лицевого счёта, включая контактные данные плательщика, договор энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)), реквизиты лицевого счёта, цены/тарифы, зафиксированные показания приборов учёта, произведённые платежи и т.д.
- Обеспечение клиенту возможности передать текущие показания приборов учёта в установленные сроки.
- Обеспечение клиенту возможности рассчитать сумму к оплате за электроэнергию и иные услуги, оказываемые Обществом, распечатать платежный документ для оплаты и/или произвести оплату онлайн;
- Возможность формирования отчетов платежей, начислений, переданных показаний;
- Добавление дополнительных Лицевых счетов этого же региона;
- Уведомление клиента о необходимости произвести поверку прибора учета.

9.1.3. Система автоинформирования

Система автоинформирования предназначена для предоставления информации клиенту без предварительного запроса и используется для доведения до потребителей следующей адресной информации:

- при уведомлении об отсутствии оплаты за предоставленные услуги с номером лицевого счета (договора) и суммы долга;
- при предупреждении о приостановлении услуги за неуплату (адресное сообщение) и т.д.

Перечень информации для автоинформирования и список клиентов для информирования формируется специалистами Общества и утверждается руководителем структурного подразделения Общества.

Требование к системам автоинформирования:

- возможность хранения результатов оповещения;
- возможность хранения сценариев оповещения;
- возможность хранения списков оповещения;
- отчет по оповещению;
- мониторинг процесса оповещения в режиме реального времени;
- назначение задания на оповещение с указанием времени начала и окончания;
- переключение на оператора (только для телефонного автоинформирования).

9.1.4.1. Система телефонного автоинформирования позволяет проигрывать звуковые файлы, а также воспроизводить числовую информацию, например, о стоимости услуг, времени, дате, телефонных номерах и т.д.

Данное автоинформирование проводится среди клиентов, заключивших с

Обществом договор энергоснабжения/купли-продажи, по номерам телефонов, указанным в договоре.

9.1.4.2. E-mail-автоинформирование проводится среди клиентов, заключивших с Обществом договор энергоснабжения/купли-продажи, по адресам электронной почты, добровольно предоставленным потребителями.

9.1.4.3. SMS-автоинформирование проводится среди клиентов, заключивших с компанией договор энергоснабжения/купли-продажи, по номерам мобильных телефонов, добровольно предоставленным потребителями.

9.1.5. Общество намерено расширять возможности виртуального обслуживания клиентов с учётом развития технологий и пожеланий клиентов.

9.2. Организация обработки интерактивных обращений

9.2.1. Интерактивное обслуживание обеспечивает:

- возможность предоставления справочной информации большому количеству клиентов;
- дополнительный канал взаимодействия с Обществом для клиентов, имеющих доступ в Интернет;
- удовлетворение запросов клиентов на оказание/изменение услуг;
- информирование клиентов о новостях Общества, изменениях в ценовой политике, изменениях в перечне предоставляемых услуг;
- индивидуальный подход благодаря ведению электронного диалога с каждым клиентом в отдельности;
- автоматизированные сервисы передачи показаний и оплаты.

9.2.2. Раздел «Клиентам» предоставляет клиенту возможности:

- узнать адреса, режим работы и контакты ЦОК Общества;
- получить информацию по данным, необходимым для расчёта оплаты потребляемой электроэнергии, и т.д.

9.2.3. Клиент может получить интересующую его информацию следующими способами:

- самостоятельно, посмотрев информацию в разделе «Клиентам» вебсайта Общества;
- задав вопрос через автоматизированную форму - сервис «Интернет-приемная».

9.2.4. Самостоятельный поиск интересующей информации осуществляется клиентом:

- во вкладке «Интернет-приёмная»/Вопросы и ответы, где доводятся Обществом ответы на наиболее популярные вопросы клиентов;
- при помощи автоматического поиска по базе данных вопросов и ответов по ключевому слову.

9.2.5. При необходимости клиент, перейдя в раздел «Интернет-приёмная», может заполнить автоматизированную форму запроса информации, подачи заявки или жалобы.

9.2.6. Специалист Общества, ответственный за работу с разделом «Интернет-приёмная», производит рассмотрение писем:

- если вопрос, заданный клиентом, не относится к сфере предоставления услуг Общества, специалист направляет клиенту ответ с уведомлением о том, что ответ по существу не может быть предоставлен по причине того, что вопрос не относится к сфере деятельности Общества;
- если вопрос, заданный клиентом, относится к типовым вопросам, специалист Общества отвечает на вопрос и рекомендует клиенту воспользоваться разделом «Вопросы и ответы» в «Интернет-приёмной»;
- если вопрос, заданный клиентом, выходит за рамки компетенции специалиста, он переадресует вопрос клиента соответствующему специалисту Общества по территориальному или функциональному направлению;
- специалист по направлению направляет специалисту ответ в течение 3-х рабочих дней с момента получения вопроса.

9.2.7. Все заявки от клиентов автоматически поступают на электронный адрес специалиста Общества, ответственного за маршрутизацию заявок, который:

- проверяет полноту предоставления необходимой информации в заявках, если данные представлены не в полном объеме, связывается с клиентом по одному из указанных им каналов связи для уточнения информации посредством электронной почты для уточнения информации,
- если данные представлены клиентом полностью, направляет заявку соответствующему специалисту по функциональной и территориальной принадлежности, который связывается с клиентом для согласования времени исполнения заявки.

9.2.8. Все жалобы от клиентов автоматически поступают на электронный адрес специалиста Общества, ответственного за маршрутизацию жалоб, который:

- проверяет полноту предоставления необходимой информации в жалобах,
- если данные представлены не в полном объеме, связывается с клиентом по одному из указанных им каналов связи для уточнения информации посредством электронной почты,
- если данные представлены клиентом полностью, направляет жалобу соответствующему специалисту по функциональной и территориальной принадлежности для рассмотрения,
- проводит мониторинг действий, предпринятых Обществом по жалобе.

9.2.9. Письменный ответ направляется клиенту и, если он представляет интерес для других клиентов, публикуется в кратком виде и без персональных данных в

соответствующем разделе «Интернет-приёмной».

9.2.10. Устанавливаются следующие типовые параметры предельной продолжительности интерактивного обслуживания клиентов:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр
Интернет- приёмная	Обновление информации в случае изменения	Не более 1 рабочего дня с момента предоставления информации в службу связей с общественностью
Обработка вопроса, обращения	Рассмотрение обращения и оформление ответа	Не более 3 рабочих дней с даты поступления обращения в Общество
	Продление рассмотрения обращения в случае необходимости	Не более 10 рабочих дней с даты поступления обращения в Общество
Обработка жалобы	Рассмотрение обращения и оформление ответа	Не более 30 календарных дней с даты поступления жалобы в Общество

10. Организация обратной связи с клиентами

10.1. Организация обратной связи включает в себя предоставление клиентам информации об имеющихся каналах связи, позволяющих обеспечить направление запросов, предложений, отзывов о деятельности, замечаний и претензий.

10.2. При взаимодействии с клиентами сотрудники обязаны руководствоваться действующим законодательством, а также действующими в компании внутренними локальными документами.

10.3. По отношению клиента и Общества обратная связь подразделяется на:

- активную (выражается в самостоятельном проявлении инициативы клиентом в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении процесса обслуживания в компании);
- пассивную (компания обращается к гражданину для выяснения степени удовлетворенности обслуживанием).

10.4. По способу выражения обратная связь подразделяется на:

- благодарности;
- жалобы;
- предложения;
- отзывы о деятельности.

10.5. Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:

- устные и письменные обращения клиентов (включая записи в «Книге отзывов и предложений»);
- телефонные обращения;
- интернет-приемная;
- электронная почта.

10.6. Специалисты Общества систематизируют и анализируют все направленные клиентами жалобы, предложения и отзывы.

10.7. По выбору клиента ответ на его жалобу, предложение, обращение направляется посредством любого указанного клиентом канала связи (почта, телефон и т.д.).

11. Информационное обеспечение клиентов

11.1. Информационное взаимодействие с клиентами имеет следующие формы:

- массовое информационное взаимодействие;
- индивидуальное информационное взаимодействие по запросу;
- предоставление информации по инициативе Общества.

11.2. Массовое информационное взаимодействие заключается в размещении публикаций в СМИ о деятельности Общества, информировании клиентов по вопросам, связанным с процессом электроснабжения Общества путём размещения информации в центрах очного обслуживания или на официальном сайте Общества, а также размещение информации о проведении разнообразных PR-кампаний, направленных на информирование широкой общественности (настоящие и потенциальные клиенты, партнеры и сотрудники) о деятельности Общества, возможных каналах связи и т.д.

11.3. Базовый инструмент массового информационного взаимодействия с аудиторией - СМИ и сайт Общества[±]

11.4. Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу клиента. Информация, имеющая прямое отношение к предоставляемым услугам, должна предоставляться по первому требованию вне зависимости от информационного канала и в удобной для клиента форме.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- сроки выполнения действий, входящих в компетенцию Общества;
- перечень документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества;
- стоимость единицы электрической энергии (цена);
- комплектность (достаточность) представленных документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества;
- источник получения документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества (орган, организация и их местонахождение);
- время приема и выдачи документов.

11.5. По инициативе Общества клиентам предоставляется два типа информации:

- справочная информация;
- напоминания/сообщения.

11.6. К справочной информации относятся:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность Общества и представленных в нем компаний;
- настоящий Стандарт;
- перечни документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию сотрудников Общества;
- образцы оформления документов и требования к ним;
- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов, в которых потребителям представляются документы, необходимые для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества;
- адреса ЦОК и режим их работы;
- порядок получения консультаций;

11.7. К напоминаниям/сообщениям относится информирование:

- о наличии задолженности;
- о введении режима ограничения энергопотребления;
- о внесении изменений в условия договоров по инициативе Общества;
- о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;
- об изменении тарифов или правил предоставления услуг.

11.8. В качестве напоминаний применяется адресное распространение информационных листовок с указанием ФИО клиента и суммой задолженности за предоставленные услуги.

Используется три типа индивидуального информирования: телефонное, e-mail и

по почте. Выбор типа информирования зависит от информации, предоставленной в Общество клиентом (потребителем).

12. Мероприятия, направленные на улучшение качества обслуживания клиентов

12.1. Общество регулярно информирует клиентов в средствах массовой информации (СМИ), а также на сайте компании о принципах работы Общества в качестве ГП, об основных изменениях в нормативно-правовой базе и принятых решениях регулирующих органов.

13. Критерии качества обслуживания и контроль и мониторинг качества обслуживания клиентов

13.1. Контроль за своевременным рассмотрением обращений клиентов, за сохранность данных обращений несет каждый специалист в рамках своей компетенции.

Контроль за внешним видом персонала и состоянием рабочих мест возлагается на непосредственного руководителя.

13.2. В настоящем Стандарте устанавливаются следующие критерии качества клиентского обслуживания:

- Качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений характеризуется индикатором **«Доступность офисов обслуживания клиентов»**.
- Полнота, актуальность и доступность информации об объеме, порядке предоставления и стоимости услуг характеризуются индикатором **«Информативность»**.
- Исполнение в установленный срок всех процедур, предусмотренных Стандартом, в том числе по рассмотрению обращений и жалоб клиентов характеризуется индикатором **«Исполнительность»**.
- Наличие эффективной обратной связи с клиентами, позволяющей в разумные сроки разрешать возникающие в процессе деятельности вопросы, в том числе связанные с качеством и стоимостью оказываемых услуг, характеризуются индикатором **«Результативность обратной связи»**.

13.3. Критерии качества обслуживания клиентов могут носить как объективный, так и субъективный характер.

Методом оценки объективных критериев является однозначное соответствие или несоответствие проверяемого объекта данному критерию. Методом оценки субъективных критериев является обработка статистической информации по отзывам клиентов.

13.4. Общество несет ответственность за соблюдение вышеуказанных критериев своими подрядчиками, если таковые привлекаются к обслуживанию клиентов.

13.5. Подтверждение соответствия требованиям Стандарта осуществляется проведением внутреннего аудита (силами собственного персонала) или внешних консультантов - мониторинга удовлетворенности потребителей. Мониторинг удовлетворенности клиентов проводят в целях определения областей улучшения деятельности, разработки и осуществления мер по наиболее полному удовлетворению требований и ожиданий клиентов. Мониторинг проводят на основе анализа полученной информации о качестве обслуживания и деятельности Общества в целом.

13.6. Объектом мониторинга является удовлетворенность клиентов следующими сторонами деятельности Общества:

- качество обслуживания и совершенствование управления взаимоотношениями с клиентами;
- информирование об услугах;
- прохождение запросов, договора, включая изменения к ним;
- обратная связь с потребителями, включая претензии;
- повышение конкурентоспособности Общества на рынке;
- репутация Общества.

13.7. Информацию для осуществления мониторинга удовлетворенности клиентов в зависимости от источников подразделяют на внешнюю и внутреннюю.

13.8. Показатели, используемые для мониторинга удовлетворенности клиентов на основе внутренней маркетинговой информации, подлежат анализу и, при необходимости, актуализации и утверждению. Внутренняя маркетинговая информация формируется в результате договорной и всей производственно-хозяйственной деятельности Общества. В частности, учтены такие показатели, как рост числа клиентов, продолжительность взаимодействия с ними, число пролонгированных и расторгнутых договоров, число претензий, полученных от клиентов при реализации договоров.

13.9. Для мониторинга удовлетворенности клиентов на основе внешней маркетинговой информации Общество использует следующие методы:

- проведение опросов: анкетирование и интервьюирование;
- анализ претензий и обращений;
- анализ внутренних показателей работы Общества (например, число и продолжительность перерывов в подаче электрической энергии);
- получение обратной связи через книгу отзывов и предложений и располагаться в каждом офисе обслуживания клиентов Общества;
- процедура «Тайный клиент» ежегодно.

13.10. Проводятся постоянные контрольные звонки для оценки качества общения с клиентами.