

Утвержден приказом
Генерального директора ООО «ОЭК»
от 20.01.2022 № 12

Стандарт качества обслуживания клиентов

Общества с ограниченной ответственностью
«Омская энергосбытовая компания»

Ответственный за применение ВНД	Заместитель Генерального директора по реализации электроэнергии и мощности
Владелец документа	Директор по развитию и маркетингу/ Начальник производственно-технического отдела

СОДЕРЖАНИЕ

Раздел 1. Общие положения.....	3
1.1. Цели и задачи.	3
1.2. Нормативные документы.	4
1.3. Термины и определения.	4
1.4. Принципы взаимодействия Общества с Клиентами.	8
1.5. Функциональная структура взаимодействия с Клиентом.....	8
Раздел 2. Система взаимодействия Общества с Клиентами.....	9
2.1.1 Инфраструктура очного обслуживания.	10
2.1.2 Организация приема Клиентов.....	10
2.1.3 Типовой алгоритм обслуживания Клиента.	11
2.1.4 Обслуживание людей с ограниченными возможностями.....	12
2.2. Заочное обслуживание.....	12
2.2.1 Организация и принципы работы Контактного центра.	13
2.2.2 Организация и принципы работы с письменными обращениями.....	14
2.2.3 Организация и принципы работы Интернет-приемной.	14
2.2.4 Организация и принципы работы с обращениями, поступившими через официальные страницы Общества в социальных медиа	15
Раздел 3. Параметры взаимодействия Общества с Клиентами при осуществлении сбытовой деятельности.	16
Раздел 4. Информационное обеспечение Клиентов	23
4.1 Организация информирования Клиентов.	23
4.2 Каналы коммуникации с Клиентами	25
4.3 Обязательное информирование Клиентов.....	26
Раздел 5. Мониторинг удовлетворенности качеством обслуживания и организация обратной связи.....	31
5.1 Обратная связь. Требования к организации обратной связи с Клиентами	31
5.2 Мониторинг удовлетворенности Клиентов.....	32
6. Контроль версий документа.....	33
Приложение № 1 Требования к помещению клиентского офиса	34
Приложение № 2 Этикет и культура обслуживания клиентов в Обществе.....	38

Раздел 1. Общие положения.

Настоящий Стандарт качества обслуживания Клиентов (далее Стандарт) устанавливает необходимые качественные характеристики и требования к клиентскому обслуживанию в ООО «ОЭК» (далее – Общество), включая правила и принципы очного и заочного обслуживания.

Настоящий Стандарт является нормативным документом, определяющим нормы и правила взаимодействия с Клиентами, единые требования к качеству обслуживания; оптимизации и формализации процедур взаимодействия Общества и Клиента.

Положения настоящего Стандарта применяются, если иное не указано в законе или договоре с Клиентом.

Действие Стандарта распространяется на взаимоотношения Общества с Клиентами - физическими лицами, юридическими лицами, предпринимателями без образования юридического лица, а также исполнителями коммунальных услуг из числа товариществ собственников жилья, жилищно-строительных, жилищных или иных специализированных потребительских кооперативов либо управляющих организаций. Стандарт не регламентирует взаимодействие Компании и потребителей на оптовом рынке электроэнергии (мощности).

Применение положений Стандарта Общества при обслуживании Клиентов является обязательным.

1.1. Цели и задачи.

Целью разработки и внедрения данного Стандарта является установление норм и правил взаимодействия Общества с Клиентами, единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия. Повышение уровня лояльности клиентов за счет улучшения качества обслуживания при переходе на сегментную модель и обеспечение конкурентного преимущества при реализации дополнительных сервисов для получения прибыли в долгосрочной перспективе.

Стандарт определяет и регламентирует требования к следующим процедурам взаимодействия:

- анализ потребностей и ожиданий Клиентов посредством обработки обращений Клиентов;
- заключение и ведение договоров, текущее обслуживание;
- реагирование на жалобы и обращения, обеспечение «обратной связи»;
- оценка степени удовлетворенности качеством услуг электроснабжения и качеством обслуживания;
- осуществление мониторинга и контроля над обслуживанием Клиентов, в том числе за исполнением решений, принятых по жалобам и обращениям Клиентов;
- обеспечение информированности.

Стандарт определяет и регламентирует основные направления повышения удовлетворенности Клиентов качеством услуг электроснабжения и качеством обслуживания:

- уменьшения времени решения вопросов;
- оптимизации затрат Клиентов и Общества;
- создания комфортных условий и доброжелательного отношения к Клиенту.

1.2. Нормативные документы.

В Стандарте учтены требования и использованы ссылки на следующие нормативные правовые акты:

- Гражданский кодекс РФ;
- Федеральный закон от 26.03.2003 N 35-ФЗ «Об электроэнергетике»;
- Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных";
- Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 № 442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии»;
- Постановление Правительства РФ от 14.02.2012 N 124 «О правилах, обязательных при заключении договоров снабжения коммунальными ресурсами для целей оказания коммунальных услуг»;
- Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (ред. от 27.08.2012);
- Приказ Минэнерго РФ от 13.01.2003 N 6 «Об утверждении Правил технической эксплуатации электроустановок потребителей;
- «Правила учета электрической энергии» (утв. Минтопэнерго РФ 19.09.1996, Минстроем РФ 26.09.1996);
- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества», утвержденный Постановлением Госстандарта РФ от 28.07.2003 г. № 253-ст;
- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 9004-2018 «Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации», введенный в действие приказом Росстандарта от 20.08.2019 N 514-ст;
- Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.1.2.1188-03; СанПиН 2.2.4.548-96; 2.2.2/2.4.1340-03.

1.3. Термины и определения.

Для целей настоящего Стандарта используются следующие термины и определения:

Наименование термина	Сокращение	Определение термина (расшифровка сокращения)
Вводимые определения:		
Бэк-офис (работники бэк-офиса)		Подразделения Общества, участвующие в обработке обращений Клиентов без осуществления личного контакта с ними. К бэк-офису могут относиться отдельные работники иных подразделений, которые осуществляют обработку обращений Клиентов в рамках своей компетенции, закреплённой в должностной инструкции
Интернет-приемная		Виртуальная- приёмная, размещённая на официальном сайте Общества, предназначенная для направления Клиентами письменного обращения по электронной почте
Мобильные (передвижные) офисы		Вид очного обслуживания на территории Клиентов, которое осуществляется работниками Общества или


Наименование термина	Сокращение	Определение термина (расшифровка сокращения)
		работниками Компании-партнёра в мобильных (передвижных) офисах.
Дистанционное обслуживание		Вид заочного обслуживания с использованием дистанционных КК с участием человека
Дистанционные каналы коммуникации		Телекоммуникационные или телефонные сети
Жалоба (претензия)		Вид обращения Клиентов в адрес Общества о восстановлении нарушенных прав или охраняемых законом интересов Клиентов, а также о ненадлежащем исполнении договорных обязательств оказания услуг и (или) предоставлению товаров, а также о ненадлежащем качестве обслуживания.
Заочное обслуживание		Обслуживание Клиентов без личного (визуального) контакта с работниками Общества посредством телефона, интернета, почты и др.
Интерактивное обслуживание		Вид заочного обслуживания удалённым способом с использованием дистанционных КК без осуществления непосредственного контакта с Клиентами
Канал коммуникации	КК	Канал обмена информацией между Клиентами и Обществом
Качество обслуживания		Совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение выявленных или предполагаемых потребностей Клиентов
Клиент ¹		Заказчик, покупатель, потребитель товаров и (или) услуг Общества, плательщик. К клиентам относятся физические лица (B2C), юридические лица, индивидуальные предприниматели (B2B), Принципалы (B2B2C)
Клиентоцентричность		Совокупность принципов и технологий обслуживания, свидетельствующая о том, что предвосхищение ожиданий и удовлетворение потребностей Клиентов рассматривается Обществом как приоритетное направление её деятельности
Книга отзывов и предложений		Инструмент получения обратной связи от Клиентов с целью фиксации нарушений процесса обслуживания, положительных отзывов, предотвращения злоупотреблений служебным положением, приёма предложений по улучшению деятельности Общества, а также оценки уровня удовлетворённости Клиентов

¹Данный термин не является частью корпоративного глоссария, а указанное значение термина рассматривается только в рамках настоящего документа

Наименование термина	Сокращение	Определение термина (расшифровка сокращения)
Консультирование		Предоставление справочной информации на обращение
Консультация		Вид обращения Клиентов в адрес Общества с целью получения справочной информации по общим вопросам об Обществе, вопросам договорных отношений, предоставления услуг и (или) товаров, а также иным вопросам, которые относятся к деятельности Общества
Контроль качества обслуживания		Периодическое определение значений показателей качества обслуживания, анализ их изменения во временном периоде или отклонения от заданных/эталонных значений
Контактный центр	КЦ	Специалисты, которые обеспечивают заочное обслуживание Клиентов с использованием дистанционных КК или привлеченная организация, оказывающая услуги по заочному обслуживанию в соответствии с переданными функциями на аутсорсинг
Личный кабинет Клиента	ЛКК	Подтверждаемый наличием (привязкой) учётной записи персональный раздел Клиентов в информационной системе Общества, обеспечивающей использование сервисов обслуживания зарегистрированными в ней Клиентами и предоставление таким Клиентам необходимой информации
Лояльность		Приверженность Клиентов Общества, мотивированная прочно укоренившейся привычкой покупать один и тот же товар Общества, товары одного и того же бренда Общества или пользоваться одной и той же услугой Общества, а также невосприимчивость к цене товара и (или) услуги Общества, отвержение альтернативы
Мессенджер		Программа (приложение) для смартфона или персонального компьютера, позволяющая мгновенно обмениваться с друзьями текстовыми сообщениями, телефонными звонками и даже разговаривать с использованием видеосвязи
Муниципальное образование ²	МО	Города федерального значения, а также не входящие в их состав муниципальные районы, муниципальные округа, городские округа, городской округ с внутригородским делением, в значениях, определённых Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»

²Данный термин не является частью корпоративного глоссария, а указанное значение термина рассматривается только в рамках настоящего документа

Наименование термина	Сокращение	Определение термина (расшифровка сокращения)
Обработка обращения		Процесс приёма, рассмотрения обращения и предоставления ответа Клиентам на их обращение
Обращение Клиента (обращение)		Письменное или устное обращение Клиента в Общество в форме вопроса, заявки, претензии(жалобы), предложения и благодарности
Обслуживание Клиентов (обслуживание)		Последовательность действий Общества до, во время и после продажи товара и (или) предоставления услуг Клиентам, в соответствии с договором
Очное обслуживание		Форма обслуживания посредством личного контакта работника Общества и Клиента
Официальный сайт		Корпоративный веб-сайт, который содержит полную информацию о Компании
Сервисное обслуживание		Действия Общества по сопровождению использования Клиентом приобретённого товара и (или) услуги Общества
Система Интерактивного Голосового Ответа (автоматическая справочная служба)	IVR	Многоуровневая система голосового меню - аналог автоответчика: программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий воспроизведение голосовых фрагментов (приветствий, сообщений, мелодий и проч.) в процессе обработки входящих вызовов Клиентов
Система электронной очереди	СЭО	устройство (программно-аппаратный комплекс) и (или) электронный сервис (в том числе дистанционный в случае предварительной записи), позволяющее организовывать запись Клиентов на прием по времени и дате в зависимости от выбранной тематики обращения в ЦОК
Работник (специалист)		Работник Общества или иное лицо (в т.ч. работник подрядной организации), представляющее интересы Общества
Средства массовой информации	СМИ	Совокупность всех каналов передачи информации: печать; радио; телевидение; Интернет.
Терминал		Программно-аппаратный комплекс, предназначенный для обслуживания посредством терминала, который обеспечивает доступ и использование Клиентами автоматизированных сервисов обслуживания
Фронт-офис (работники фронт-офиса)		Подразделения Общества и (или) отдельные работники подразделений, которые осуществляют обслуживание посредством личного контакта с Клиентом. К работникам фронт-офиса могут относиться работники иных подразделений, которые осуществляют обслуживание или участвуют в обработке обращений в рамках своих должностных обязанностей, утверждённых в Обществе
Центр обслуживания Клиентов, Клиентский офис	ЦОК, КОТОО, ДОО	Подразделения Общества, которые осуществляют очное обслуживание Клиентов

	Стандарт качества обслуживания клиентов ООО «ОЭК»	Версия 2
		Для внутреннего использования

Наименование термина	Сокращение	Определение термина (расшифровка сокращения)
территориальных отделений области, Дополнительный офис обслуживания.		
Общество		Общество с ограниченной ответственностью «Омская энергосбытовая компания», ООО «ОЭК»

1.4. Принципы взаимодействия Общества с Клиентами.

1.4.1 Обслуживание должно быть доступным и отражаться в:

- территориальной доступности, т.е Клиенту гарантируется обслуживание независимо от их местонахождения в случае возможности организации такого обслуживания;
- организационной доступности, т.е. Клиенту гарантируется обслуживание с использованием различных КК;
- информационной доступности, т.е. Клиенту должна быть предоставлена полная и достоверная информация обо всех услугах и (или) товарах Общества, процедурах обслуживания в доступной форме;
- временной доступности, т.е. обеспечение режима работы КК, удобного для использования Клиентом.

1.4.2 Обслуживание организовано по принципу «одного обращения в одно окно», т.е. за одно обращение Клиент может задать несколько интересующих его вопросов и получить на каждый из них ответ по существу. Если решение вопроса требует дополнительного изучения документов, то должна быть предоставлена информация о сроках и форме предоставления ответов.

1.4.3 Общество обеспечивает объективное и непредвзятое рассмотрение обращений Клиента в сроки, установленные в ВНД Общества. При рассмотрении обращений Клиента учитывается возможное отсутствие у него достаточных юридических и технических знаний по специализированным вопросам.

1.4.4 Обслуживание построено на принципе «обратной связи», т.е. в ответ на потребности и ожидания Клиента Общество предполагает соответствующие изменения в своей деятельности.

1.4.5 Обслуживание построено на простых и удобных коммуникациях Клиента с Обществом, предусматривающих минимизацию действий Клиента и Общества без ухудшения качества обслуживания.

1.4.7 Общество уделяет особое внимание обслуживанию Клиента с ограниченными возможностями здоровья и предусматривает возможность приобретения услуг и (или) товаров в удобной для него форме.

1.4.8 В процессе обслуживания обеспечивается защита персональных данных Клиента в соответствии с действующим законодательством.

1.5. Функциональная структура взаимодействия с Клиентом.

Внедрение в Обществе клиентоориентированного подхода и организацию обслуживания Клиентов с предоставлением полного комплекса сервисных услуг, направленных на удовлетворение потребностей Клиента, осуществляют структурные подразделения по работе с Клиентами, с соблюдением следующих принципов:

- правила и стандарты работы ориентированы на Клиента;
- процесс обслуживания соответствует целевому пути Клиента;
- работники предоставляют обслуживание высокого качества;

- услуги и (или) товары лёгкие в приобретении и использовании, понятные и простые;
- предоставляется сервисное обслуживание с учетом изучения потребностей Клиентов.

Для организации обслуживания Клиента используются два уровня: фронт-офис и бэк-офис.

Фронт-офис отвечает за непосредственное взаимодействие с Клиентом. Он включает подразделения очного обслуживания (ЦОК, Клиентский офис территориальных отделений области, дополнительный офис обслуживания), подразделение заочного обслуживания Контактный центр и Интернет-приемную. Работа фронт-офиса направлена на повышение качества и культуры обслуживания Клиентов, обеспечение комфортных условий ожидания и обслуживания, а также обеспечение клиентоориентированного подхода при оказании услуг Клиентам.

Бэк-офис – подразделения Общества, на которые возложены задачи, непосредственно не связанные с личным обслуживанием Клиентов, в частности включающие в себя:

- рассмотрение, обработку и выполнение обращений Клиента, поступающих через фронт-офис;
- расчеты за оказание услуг и формирование платежных документов в соответствии с заключенным с Клиентом договором;
- подготовку финансово-экономической отчетности и т.д.

В Обществе действуют следующие организационно-распорядительные документы:

- регламенты оказания услуг, реагирования на жалобы и обращения при очном, заочном и интерактивном обслуживании Клиентов;
- положения о деятельности структурных подразделений по работе с Клиентами;
- должностные и рабочие инструкции сотрудников, обслуживающих Клиентов;
- стандартные формы статистической отчетности.

Взаимодействие фронт-офиса и бэк-офиса осуществляется в соответствии с утвержденными регламентами, предусматривающими:

1. Наличие единого программного обеспечения с возможностью использования единой информационной базы данных Клиентов.

2. Информационный обмен в рамках исполнения производственных функций, включая передачу в установленные сроки: из фронт-офиса в бэк-офис обращений Клиентов для подготовки ответов на них; документации для заключения договоров; из бэк-офиса во фронт-офис – оформленных и подписанных документов и договоров для передачи Клиентам. Руководители и специалисты (ответственные исполнители структурного подразделения Общества, в функции которого входит оказание услуги) других структурных подразделений Общества взаимодействуют с подразделениями по обслуживанию Клиентов в рамках своей компетенции. Каждое из структурных подразделений, деятельность которых затрагивает интересы Клиентов, на систематической основе предоставляет информацию по изменению и совершенствованию порядка работы с Клиентами.

Для создания и поддержания системы централизованного обслуживания Клиентов Общество обеспечивает наличие:

- квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с Клиентами и организацию Клиентского обслуживания;
- помещений для приема Клиентов;
- компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений Клиентов и формирования отчетов;
- формализованных в соответствующей регламентирующей документации бизнес-процессов взаимодействия компаний с Клиентами.

Раздел 2. Система взаимодействия Общества с Клиентами.

При организации обслуживания Клиентов учитываются следующие основные принципы:

- достаточная информированность Клиентов об Обществе и услугах;
- удобный и ориентированный на Клиента сервис;
- комфортные условия обслуживания;
- квалифицированный персонал.

Общество предоставляет Клиенту обслуживание с возможностью выбора КК в зависимости от индивидуальных предпочтений и возможностей Клиента.

Инфраструктура обслуживания выстроена на принципе омниканальности и предоставляет Клиенту обслуживание по взаимно интегрированным КК в форме очного, дистанционного и интерактивного обслуживания.

2.1. Очное обслуживание Клиентов.

2.1.1 Инфраструктура очного обслуживания.

Систему очного обслуживания Клиентов Общества образуют Центры обслуживания клиентов (ЦОК), Клиентские офисы территориальных отделений области (КОТОО), Дополнительные офисы обслуживания (ДОО).

2.1.1.1 Требования к инфраструктуре очного обслуживания.

- ЦОК, КОТОО, ДОО должны размещаться в шаговой доступности от административных зданий органов управления МО, отделений банков или Почты России, крупных магазинов и (или) с остановками общественного транспорта.

2.1.1.2 Очное обслуживание предоставляет возможность решения сложных вопросов и (или) вопросов, требующих личного присутствия Клиента в соответствии с требованиями законодательства и корпоративными стандартами.

2.1.1.3 Очное обслуживание Клиента-физического лица осуществляется:

- в любом ЦОК, КОТОО, ДОО на территории МО, в зоне деятельности Общества вне зависимости от места расположения принадлежащих Клиенту энергопринимающего устройства и (или) оборудования, с использованием которых осуществляется потребление коммунальных услуг;
- в мобильных (передвижных) офисах (при их наличии).

2.1.1.4 Очное обслуживание Клиента - юридического лица осуществляется:

- в любом ЦОК, КОТОО, ДОО на территории МО, в зоне деятельности Общества вне зависимости от места расположения принадлежащих Клиенту энергопринимающего устройства;
- в структурном подразделении Общества, к компетенции которого относится обслуживание Клиентов данной категории.

2.1.2 Организация приема Клиентов.

Прием Клиентов организуется в каждом Центре обслуживания клиентов, Клиентском офисе территориальных отделений области, дополнительном офисе обслуживания в соответствии с установленным режимом работы.

Основными задачами очного обслуживания Клиентов являются:

- консультирование по вопросам ресурсоснабжения и КУ;
- оформление услуг в рамках договора ресурсоснабжения и КУ;
- приём документов (оригиналы или копии документов Клиента, письменные заявления и прочее);

- выдача документов (договор энергоснабжения, купли-продаже электроэнергии (мощности), договор на оказание иных услуг ресурсоснабжения и(или) договор на покупку товаров, справки, выписки, платёжные документы и прочее);
- продажа КУ;
- приём платежей;
- приём претензий (жалоб).

Очное обслуживание в ЦОК, КОТОО, ДОО является обязательной формой обслуживания для Общества, которая имеет статус Гарантирующего поставщика (далее – ГП).

- Очное обслуживание в ЦОК, КОТОО, ДОО может осуществляться работниками подразделений фронт-офиса Общества в рамках своих должностных обязанностей, утверждённых в Обществе, и (или) работниками подразделений Партнеров, согласно договору на оказание услуг по обслуживанию клиентов. Работники фронт-офиса должны обеспечивать обслуживание Клиентов, исключая необходимость их взаимодействия с иными подразделениями Общества.
- Вид очного обслуживания на территории Клиентов, которое осуществляется работниками Общества или работниками Компании-партнёра в мобильных (передвижных) офисах.

Требования к внутренней организации очного обслуживания.

- для обслуживания Клиентов установлен график обслуживания не менее 40 часов в неделю (кроме недель, на которые приходятся официальные нерабочие праздничные дни);
- из графика обслуживания исключается время обеденных и (или) технических перерывов.
- допускается смещение графика обслуживания в зависимости: от количества обращений, территориальных особенностей, обеспечения обслуживания в вечернее время, выходные и праздничные дни.
- график работы работников, участвующих в процессе обслуживания, должен обеспечивать доступность обслуживания и соответствовать требованиям Трудового законодательства.

В ЦОК, КОТОО, ДОО предусмотрено обслуживание Клиентов по предварительной записи через официальный сайт, ЛКК и (или) по телефону.

Обслуживание вне очереди регламентируется законодательством РФ.

Обслуживание Клиента основывается на соблюдении всеми сотрудниками Общества правил этикета и культуры общения, изложенных в Приложении 2.

Обслуживание Клиента может быть приостановлено или прекращено по решению специалиста очного приема в случае использования Клиентом нецензурных или оскорбительных выражений, а также при нахождении Клиента в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения.

2.1.3 Типовой алгоритм обслуживания Клиента.

Клиент знакомится с информационным стендом и объявлениями, разъясняющими порядок приема. Диспетчеризация Клиента при очном обслуживании осуществляется с помощью системы управления электронной очередью (Клиент получает талон электронной очереди и ожидает приглашения к специалисту), либо с помощью навигационных табличек, объявлений, размещенных в клиентском зале. Кроме того, в зале может работать специалист-информатор.

При очном обслуживании специалист-консультант выполняет функции по обслуживанию Клиента в рамках своих должностных обязанностей, в т.ч. предоставляет Клиентам краткую информацию об актуальных услугах и предложениях Общества.

Устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с Клиентами:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение)
Клиентский офис		
Диспетчеризация	Ожидание в очереди	-
	Прием	5 мин.
Обслуживание специалистом-консультантом (по договорам энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), консультация по сервисам Общества)	Ожидание в очереди	10 мин.
	Прием	15 мин.
Обслуживание специалистом –консультантом (по платежным документам)	Ожидание в очереди	5 мин.
	Прием	5 мин.
Общее время обслуживания Клиента		Не более 30 мин.

В периоды пиковых нагрузок возможны незначительные отклонения от данных параметров. В таких случаях начальник ЦОК, КОТОО, ДОО организует прием Клиентов, временно дополняя состав специалистов-консультантов другими сотрудниками при их наличии.

2.1.4 Обслуживание людей с ограниченными возможностями.

При входе в зону обслуживания в ЦОК, КОТОО, ДОО на видном месте располагается табличка о праве человека с ограниченными возможностями на обслуживание вне очереди, выполненная в соответствии с Руководством по использованию фирменного стиля Общества.

Специалист-консультант ЦОК, КОТОО, ДОО обеспечивает организацию решения вопросов, связанных с обслуживанием людей с ограниченными возможностями. Он первым обращается к Клиенту с предложением помощи, обслуживая его вне очереди.

На входных стеклянных дверях должны быть размещены элементы для слабовидящих людей, а также таблички, указывающие направление открытия дверей.

2.2. Заочное обслуживание.

Заочное обслуживание предоставляется в виде интерактивного и дистанционного обслуживания.

Интерактивное обслуживание направлено:

- на решение наиболее часто задаваемых вопросов Клиентов;
- на оформление Клиентом заявки и (или) заявления по сложным вопросам, в том числе жалоб (претензий);
- на приём информации от Клиента;
- на приём платежей за оказанные услуги (относится к отдельным интерактивным сервисам).

В Обществе обеспечена работа следующих интерактивных сервисов³:

- официальный сайт;
- ЛКК;
- IVR;
- терминалы;
- аккаунт в социальных сетях;

³ Представленный список не является исчерпывающим и может быть скорректирован (сокращён или расширен)

- мессенджеры (официальные каналы);
- чат;
- внешние информационные сервисы в сети Интернет (форумы, портал ГИС ЖКХ, портал «Госуслуги», тематические региональные порталы и др.).

Официальный сайт, ЛКК, IVR и чат относятся к обязательным интерактивным сервисам Общества.

Дистанционное обслуживание направлено:

- на предоставление информационно-консультационного обслуживания по вопросам связанным с ресурсоснабжением, ЖКУ и коммерческим услугам, которые относятся к компетенции Общества;
- на оформление заявки и (или) заявления от Клиента по сложным вопросам, в том числе жалоб (претензий);
- на информационный обмен между Обществом и Клиентом.

Дистанционное обслуживание осуществляется посредством использования:

- телефонной связи;
- почтовой связи;
- электронной почты;
- книги отзывов и предложений.

Все заочные обращения, поступающие в адрес Общества, регистрируются и обрабатываются.

Специалисты, обеспечивающие заочное обслуживание Клиентов, используют единые информационные базы данных, посредством которых синхронизируется их деятельность и не допускаются повторные запросы информации от Клиента.

Обслуживание по любым каналам коммуникации Общества является для Клиента бесплатным.

Для предоставления ответа на любое обращение используется указанный Клиентом канал связи, если законодательством не предусмотрено иное.

2.2.1 Организация и принципы работы Контактного центра.

Контактный центр представляет собой единую централизованную информационно-справочную службу, обратившись в которую Клиент может получить информацию по услугам посредством телефонной связи, а также передать необходимую информацию для исполнителя услуги.

Приём вызовов по телефону специалистом осуществляется ежедневно не менее 10 часов в день с понедельника по субботу (кроме официальных нерабочих праздничных дней)


Разговор между Клиентом и специалистом Контактного центра записывается, о чем в начале телефонного разговора Клиент предупреждается.

Основные принципы, которыми руководствуется специалист при общении с Клиентом, изложены в Приложении 2.

Типовой алгоритм заочного обслуживания по телефону:

- Регистрация телефонного вызова специалистом.
- Предоставление ответа специалистом (перечень вопросов для самостоятельного ответа и типовые ответы устанавливаются внутренними нормативными документами Общества).
- Обработка телефонного разговора специалистом.

Устанавливаются следующие типовые параметры деятельности Контактного центра:

	Стандарт качества обслуживания клиентов ООО «ОЭК»	Версия 2
		Для внутреннего использования

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение)
Телефонное обслуживание Клиента специалистом	Время ожидания ответа	40 сек.
	Запрос и поиск информации о Клиенте	40 сек.
	Предоставление информации по запросу	5 мин.
	Постобработка обращения	1 мин.

2.2.2 Организация и принципы работы с письменными обращениями

Данный канал коммуникации с Клиентом используется для направления документации, связанной с обслуживанием, а также в случаях, когда Клиент направляет обращение по почте.

Действия по рассмотрению заявления не производятся, и ответ на обращение не дается 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;
- если в письменном обращении не указаны контактные данные.

Типовой алгоритм заочного обслуживания при обработке письменных обращений.

- Регистрация, обработка и передача письменного обращения специалистом к исполнителю в соответствии с утвержденным внутренним порядком.
- Подготовка ответа специалистом.
- Оформление ответа в печатном виде на фирменном бланке Общества, подписывается должностными лицами, ответственными за работу с Клиентами, содержит контактные данные исполнителя.

Устанавливаются следующие типовые параметры средней и предельной продолжительности взаимодействия с Клиентами с учетом норм законодательства:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (предельное значение)
Обработка обращения специалистом	Регистрация, классификация обращений и передача обращения специалисту профильного подразделения	не более 1 раб. дня
	Рассмотрение обращения и оформление ответа	не более 28 календарных дня, если более короткий срок не установлен действующим законодательством
	Продление рассмотрения обращения (при направлении промежуточного ответа)	не более 30 календарных дня

2.2.3 Организация и принципы работы Интернет-приемной.

Обслуживание Клиентов посредством Интернет-приемной регламентируется внутренними организационно-распорядительными документами Общества.

Типовой алгоритм обслуживания при обращении Клиента в Интернет-приемную.

- Клиенту предоставляется возможность ознакомиться с ответами на наиболее часто встречающиеся вопросы в соответствующих разделах Интернет-приемной.
- При необходимости Клиент заполняет автоматизированную форму запроса информации.
- После поступления информации Mail-робот направляет Клиенту уведомление о регистрации.
- Ответственный специалист по работе Интернет-приемной предоставляет ответ самостоятельно или направляет запрос специалисту профильного подразделения.
- Ответ направляется Клиенту и, если представляет интерес для других потребителей, публикуется на сайте.

Устанавливаются следующие параметры оценки предельной продолжительности взаимодействия с Клиентами:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (предельное значение)
Mail-робот	Автоматическая обработка, регистрация и уведомление Клиента о регистрации обращения.	не более 1 мин
Обработка обращения специалистом	Обработка автоматически зарегистрированной регистрационной карточки, классификация обращения и направление специалисту профильного подразделения.	не более 1 раб. дня
	Рассмотрение обращения и оформление ответа	не более 28 календарных дня, если более короткий срок не установлен действующим законодательством

2.2.4 Организация и принципы работы с обращениями, поступившими через официальные страницы Общества в социальных медиа.

Обслуживание Клиентов, обратившихся в Общества через официальные страницы Общества в социальных медиа, регламентируется внутренними организационно-распорядительными документами Общества.

Типовой алгоритм обслуживания при обращении Клиента через официальные страницы Общества в социальных медиа.

- Направление Клиентом в свободной форме вопроса через официальные страницы Общества в социальных медиа.
- Направление обращения специалисту.
- Проведение специалистом работы по подготовке ответа.
- Публикация ответа на обращение на официальных страницах Общества в социальных медиа.

Устанавливаются следующие параметры оценки предельной продолжительности взаимодействия с Клиентами:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (предельное значение)
Обработка обращения специалистом, ответственным за взаимодействие с клиентами через официальные страницы Общества в социальных медиа	Публикация типового ответа или направление запроса в профильное подразделение.	не более 1 раб. дня
Обработка обращения специалистом профильного подразделения	Рассмотрение обращения и подготовка ответа *	не более 10 раб. дня

* Обращения, поступившие через официальные страницы Общества в социальные медиа, обрабатываются в рамках действующего Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»

Раздел 3. Параметры взаимодействия Общества с Клиентами при осуществлении сбытовой деятельности.

3.1. Снабжение Клиентов электрической энергией регламентируется законодательством Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, а также организационно-распорядительными документами Общества с учетом региональной специфики обслуживания. В целях обеспечения гарантированного качества обслуживания клиентов Общества определены обязательные для исполнения требования к качеству обслуживания.

3.2. Взаимодействие с Клиентами при осуществлении сбытовой деятельности осуществляется посредством использования различных удобных для Клиента форм обслуживания и каналов коммуникации, в том числе дистанционных, с применением инновационных технологий и способов обслуживания с соблюдением следующих требований:

- наличие ЦОК, КОТОО в количестве, обеспечивающем максимальный охват территории обслуживания, оформленных в корпоративном стиле и расположенных по принципу шаговой доступности;
- осуществление заочного обслуживания с развитием таких каналов коммуникации с клиентами как Контактный центр, сайт компании с возможностью осуществлять взаимодействие посредством Виртуальной-приемной;
- оснащение ЦОК, КОТОО, ДОО необходимым оборудованием, средствами связи, системами безопасности, ИТ-инфраструктурой, оргтехникой и пр.

3.3. Взаимодействие с Клиентами на предмет заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), ресурсоснабжения, договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг) (далее - договор) осуществляется на основании обращения Клиента с заявлением о заключении соответствующего договора.

Перечень документов, необходимых для заключения соответствующего договора размещен в ЦОК, КОТОО, ДОО Общества и на официальном сайте Общества в сети Интернет.

Вместе с заявлением о заключении договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) Клиентом может быть представлен подписанный проект

договора, текст которого размещается на официальном сайте Общества в сети Интернет, и/или протокол разногласий к договору.

Рассмотрение заявления Клиента о заключении договора, а также иных представленных Клиентом документов осуществляется с соблюдением сроков, установленных действующим законодательством РФ, с учетом вида, подлежащего заключению договора.

К формам указанного взаимодействия с Клиентом, в частности, относятся:

	Вид обращения Клиента	Результат рассмотрения обращения Клиента	Срок рассмотрения обращения
3.3.1.	Обращение Клиента с заявлением о заключении договора энергоснабжения. Вместе с заявлением о заключении договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) потребителем может быть представлен подписанный проект договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности))	Уведомление Клиента в письменной форме о невозможности заключения договора либо о недостающих документах, необходимых для заключения договора.	В течение 5 дней с момента получения заявления
		Предоставление Клиенту подписанного со стороны ООО «ОЭК» проекта договора	В течение 30 дней с момента получения заявления и всех необходимых документов для заключения договора
		Предоставление Клиенту подписанного проекта договора в предложенной Клиентом редакции либо уведомления об отказе от внесения предложенных изменений в проект договора с указанием причин такого отказа:	
		В случае направления Клиентом протокола разногласий вместе с заявлением о заключении договора В случае получения от Клиента протокола разногласий после получения от Общества проекта договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности))	В течение 30 дней с момента получения заявления о заключении договора с протоколом разногласий В течение 10 рабочих дней со дня получения от заявителя протокола разногласий

3.3.2.	Обращение Клиента с заявлением о заключении договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг, от имени собственников помещений в многоквартирном доме либо о заключении договора электроснабжения в письменной форме (для собственников жилых помещений (домов)(в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354).	Уведомление Клиента в письменной форме о недостающих документах, необходимых для заключения такого договора.	В течение 5 дней с момента получения заявления
		Предоставление Клиенту подписанного со стороны Компании проекта договора	В течение 10 рабочих дней со дня принятия заявления и всех необходимых для заключения договора документов
		Предоставление Клиенту подписанного проекта договора в предложенной Клиентом редакции либо уведомления об отказе от внесения предложенных изменений в проект договора с указанием причин такого отказа	В течение 10 дней со дня получения протокола разногласий
3.3.3.	Обращение Клиента с заявлением о заключении договора ресурсоснабжения (в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 14.02.2012 № 124)	Уведомление Клиента в письменной форме о недостающих документах, необходимых для заключения такого договора.	В течение 5 дней с момента получения заявления
		Предоставление Клиенту подписанного со стороны Компании проекта договора	В течение 30 дней с момента получения заявления и всех необходимых документов для заключения договора.

3.4. Взаимодействие с Клиентом в рамках действующего договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), ресурсоснабжения, договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг) *по вопросам изменения или расторжения договора* осуществляется в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ и/или условиями договора.

К формам указанного взаимодействия с Клиентом, в частности, относятся:

3.4.1.	Уведомление Клиента о продлении действия договора	В соответствии с условиями договора
3.4.2	Уведомление Клиента о предложениях по внесению изменений в условия договора энергоснабжения	В соответствии с условиями договора.
3.4.3.	Уведомление Клиента об одностороннем отказе от исполнения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), в случае если потребителем (покупателем) не исполняются или исполняются ненадлежащим образом обязательства по оплате	<i>За 10 рабочих дней до заявляемой даты отказа от договора</i>

3.5. Взаимодействие с Клиентом в рамках действующего договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), ресурсоснабжения, договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг) *по порядку расчетов и внесению платы за электрическую энергию* осуществляется в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ и условиями договора.

Обеспечивается качественное и своевременное выставление счетов на оплату электроэнергии, в том числе способами, допускающими возможность их удаленной передачи.

В рамках обслуживания потребителя обеспечивается возможность внесения наличной (с учетом установленного законом ограничения по расчетам наличными денежными средствами) и безналичной платы за электроэнергию различными способами.

Клиентам предоставляется возможность вносить плату за электроэнергию удобным для них способом, в том числе возможность оплачивать электрическую энергию онлайн в «Личном кабинете», вносить наличные и безналичные денежные средства в ЦОК, КОТОО, ДОО Общества, через дистанционные серверы, доступные на официальном сайте, а также с использованием банковской и небанковской сети приема платежей, возможность безналичной оплаты с расчетного счета Клиента.

К формам указанного взаимодействия с Клиентом, в частности, относятся:

3.5.1.	Подготовка и представление Клиентам - потребителям электрической энергии по договору энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности) платежных документов на оплату потребленной электрической энергии..	Если иное не предусмотрено договором, Общество выписывает платежные документы, содержащие плату в размере соответственно 30 и 40 процентов стоимости электрической энергии (мощности) в подлежащем оплате объеме покупки в месяце, следующем за месяцем выставления платежного документа. Общество ежемесячно до 12 числа месяца, следующего за расчетным (оплачиваемым), выписывает и направляет в банк потребителя платежный
--------	--	--

		<p>документ, содержащий плату за фактически потребленную электрическую энергию (мощность) в расчетном месяце, за вычетом средств, внесенных потребителем в срок до 10-го и 25-го числа оплачиваемого месяца.</p> <p>Платежный документ на оплату фактически потребленной в расчетном месяце электрической энергии (мощности) оплачивается потребителем до 18 числа месяца, в котором выставлен платежный документ (если более поздние сроки оплаты, фактически потребленной в расчетном месяце электрической энергии не согласованы сторонами в рамках договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности))).</p>
3.5.2.	Подготовка и представление Клиентам- исполнителям коммунальных услуг платежных документов на оплату потребленной электрической энергии.	В соответствии с условиями договора
3.5.3.	Представление Клиентам - потребителям коммунальных услуг платежного документа на оплату	Не позднее 1-го числа месяца, следующего за истекшим расчетным периодом, за который производится оплата
3.5.4.	Информирование потребителя коммунальной услуги в письменной форме об изменении тарифов и нормативов потребления коммунальных услуг	Не позднее чем за 30 дней до даты выставления платежных документов, если иной срок не установлен договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг.
3.5.5.	Предоставление потребителю электрической энергии в многоквартирном доме письменной информации о потреблении коммунальных ресурсов	В порядке и в сроки, установленные Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354
3.5.6	Информирование потребителей о состоянии расчетов исполнителя коммунальных услуг за коммунальный ресурс	В порядке и в сроки, установленные в договоре ресурсоснабжения, но не чаще 1 раза в месяц
3.5.7	Уведомление Клиента о проведении сверки расчетов по договору энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности))	В соответствии с условиями договора

3.6. Взаимодействие с Клиентом в рамках действующего договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), ресурсоснабжения, договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг) *по вопросам поставки электрической энергии* осуществляется в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ и/или условиями договора.

К формам указанного взаимодействия с Клиентом, в частности, относятся:

3.6.1.	Оперативное реагирование на обращения потребителей (покупателей) по вопросам поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии, а также оповещение потребителей (покупателей) о причинах поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии и о планируемых сроках устранения указанных нарушений	Определяется условиями договора, ПУЭ, Постановлением Правительства РФ от 04.05.2012 № 442, от 27.12.2004 № 861
3.6.2.	Уведомление Клиента о плановом перерыве в предоставлении коммунальных услуг (для потребителей коммунальной услуги)	За 10 дней до перерыва в предоставлении коммунальных услуг.
3.6.3	Частичное (полное) ограничение режима потребления электрической энергии, возобновление подачи электрической энергии.	По основаниям, в порядке и в сроки, предусмотренные Правилами полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 04.05.2012 № 442, Правилами, обязательными при заключении управляющей организацией или товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом договоров с ресурсоснабжающими организациями, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 14.02.2012 № 124, Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354

3.7. Взаимодействие с Клиентом в рамках действующего договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), ресурсоснабжения, договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг) *по вопросам учета электрической энергии* осуществляется в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ и/или условиями договора.

В целях качественного и своевременного выставления счетов обеспечивается своевременный прием показаний приборов учета от Клиентов, проверка состояния приборов учета и достоверности переданных сведений. Клиентам предоставляется возможность передачи показаний приборов учета дистанционно. Прием показаний приборов учета электроэнергии может осуществляться через «Личный кабинет», размещенный на официальном интернет-ресурсе Общества, посредством онлайн сервисов, по электронной почте, по факсу, через ящики для приема показаний, размещенные в ЦОК, КОТОО, ДОО.

3.7.1. Проверка правильности снятия показания расчетных приборов учета осуществляется не чаще 1 раза в месяц.

Проверка расчетных приборов учета включает визуальный осмотр схемы подключения энергопринимающих устройств и схем соединения приборов учета, проверку соответствия приборов учета требованиям настоящего документа, проверку состояния прибора учета, наличия и сохранности контрольных пломб и знаков визуального контроля, а также снятие показаний приборов учета. Проверка расчетных приборов учета осуществляется 1 раз в год.

При предоставлении коммунальных услуг снятие показаний индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета (распределителей), установленных вне жилых (нежилых) помещений, проверка состояния таких приборов учета (если договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг, и (или) решениями общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме не установлен иной порядок снятия показаний таких приборов учета) осуществляется не реже 1 раза в 6 месяцев.

Проверки приборов учета осуществляются с использованием средств фотосъемки и (или) видеозаписи.

3.7.2. Проверка приборов учета производится представителем Общества с соблюдением следующих требований:

1. В акте проверки расчетного прибора учета должны быть указаны:

- дата, время и адрес проведения проверки, форма проверки и основание для проведения проверки;
- лица, принявшие участие в проверке;
- лица, приглашенные в соответствии с требованиями законодательства для участия в проверке, но не принявшие в ней участие;
- характеристики и место установки проверяемого расчетного прибора учета (измерительных трансформаторов - при их наличии), показания прибора учета на момент проверки и дата истечения интервала между поверками прибора учета (измерительных трансформаторов);
- соответствие оттиску поверителя в свидетельстве о поверке и (или) записи в паспорте (формуляре) средства измерений и место установки контрольных пломб и знаков визуального контроля, установленных на момент начала проверки, а также вновь установленных (если они менялись в ходе проверки);
- результат проверки;
- характеристики используемого при проведении проверки оборудования, в случае если проводится инструментальная проверка;

- лица, отказавшиеся от подписания акта проверки либо несогласные с указанными в акте результатами проверки, и причины такого отказа либо несогласия.

2. При выявлении нарушений эксплуатации приборов учета составляет акт о безучетном потреблении электрической энергии. Акт составляется в количестве экземпляров по числу лиц, принимавших участие в проверке, по одному для каждого участника. При отказе лица, принимавшего участие в проверке, от подписания акта в нем указывается причина такого отказа.

3.7.3. Снятие показаний приборов учета, используемых при расчете размера платы за электроэнергию, производится с согласованием с Клиентом времени доступа к приборам учета (при необходимости) и с уведомлением Клиента о:

- сроках и порядке снятия показаний приборов учета, и способах их передачи;
- порядке расчета платы за электроэнергию в случае непредставления сведений о показаниях приборов учета;
- последствиях недопуска к приборам учета электроэнергии уполномоченного лица в согласованные дату и время для проведения проверки состояния прибора учета и достоверности ранее предоставленных сведений о показаниях приборов учета;
- последствиях несанкционированного вмешательства в работу прибора учета.

Раздел 4. Информационное обеспечение Клиентов

Основную роль при предоставлении услуг Клиентам играет информированность Клиента об Обществе, об её деятельности и видах услуг, которые она предоставляет в рамках своей деятельности, о новостях, сервисных возможностях, изменениях в порядке работы с Клиентами и т.д.

4.1 Организация информирования Клиентов.

При организации информирования Клиентов необходимо соблюдение следующих требований:

Обязательные для информирования Клиентов сведения предоставляются по запросу Клиента, размещаются на официальном сайте Общества, в ЦОК, КОТОО, ДОО, на информационных досках, указываются в договорах энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) и платежных документах, публикуются в официальных печатных изданиях.

При личном посещении Клиентского офиса по запросу Клиента, при наличии возможности, информация, отсутствующая в раздаточном материале, распечатывается работником и передается Клиенту. Также Клиент информируется о том, как в дальнейшем можно получить информацию при аналогичном запросе.

Ответственность за разработку, актуализацию и тиражирование информации определяется в соответствии с внутренними организационно-распорядительными документами Общества согласно направлению деятельности. Ответственность за размещение и предоставление информации в зависимости от способа ее размещения и предоставления возлагается на руководителей соответствующих структурных подразделений Общества.

Информационное взаимодействие Общества с Клиентами имеет следующие формы:

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

Массовое информационное взаимодействие заключается в проведении разнообразных PR-кампаний, направленных на информирование широкой общественности (настоящие и

потенциальные Клиенты, партнеры и сотрудники) о деятельности Общества, возможных каналах связи. Базовый инструмент массового информационного взаимодействия с аудиторией – СМИ.

Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу Клиента. Информация, имеющая прямое отношение к предоставляемым Клиенту услугам, предоставляется ему по 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;
- размер оплаты услуг (тарифы, льготы);
- 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;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения функции Общества.

Каналы информационного взаимодействия при предоставлении консультаций: очные, заочные и интерактивные.

Очные консультации предоставляются Клиентам в ЦОК, КОТОО, ДОО.

Заочные консультации предоставляются Клиентам в Контактном центре и по почте.

Заочные консультации предоставляются Клиенту специалистами Контактного центра по типовым вопросам и ситуациям, описанным в информационной базе данных службы. В 90 % случаев специалист отвечает на запрос Клиента самостоятельно, в случае поступления сложного запроса, требующего привлечения специалиста профильного подразделения Общества, специалист Контактного центра уточняет информацию и предоставляет ее Клиенту.

Заочные консультации Клиентам предоставляются по почте. Письменные ответы направляются сотрудником Общества на письменный запрос Клиента или в случае поступления жалобы.

На вопросы Клиента отвечает специалист, ответственный за Виртуальную-приемную.

Для предоставления ответов специалист использует информационную базу и консультации со специалистами Общества, отвечающими за сферу запроса Клиента.

Предоставление Клиенту информации по инициативе Общества также, как и консультации по запросу осуществляется через очные, заочные и интерактивные каналы информационного взаимодействия.

По инициативе Общества Клиентам предоставляется два типа информации:

- справочная информация;
- напоминания/сообщения.

К справочной информации относятся:

- извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность Общества;
- 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 Клиентам предоставляются документы, необходимые для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества;

– схема размещения специалистов и режим приема ими Клиентов;

– порядок информирования о ходе исполнения;

– порядок получения консультаций;

– порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников, исполняющих действия, входящие в компетенцию Общества.

К напоминаниям/сообщениям относится информирование:

– о наличии задолженности;

– о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;

– об изменении тарифов или правил предоставления услуг;

– о готовности документов и необходимости их получения.

Очное информирование включает информационные стенды, плакаты, видеомониторы, расположенные в ЦОК, КОТОО, ДОО буклеты и брошюры, распространяемые там же.

На информационных стендах, плакатах, видеомониторах и в распространяемых в помещении центров очного обслуживания брошюрах и буклетах Клиенты могут ознакомиться со справочной информацией о деятельности Общества.

Заочное информирование включает в себя процедуру обзвона Клиентов специалистами Контактного центра.

Интерактивное информирование включает в себя справочную информацию, размещенную на сайте Общества.

4.2 Каналы коммуникации с Клиентами

Информация Клиентам предоставляется посредством следующих каналов коммуникации:

– на официальном сайте Общества – в тематических разделах сайта, Интернет-приемной, Личном кабинете Клиента;

– в ЦОК, КОТОО, ДОО – на информационных стендах, по видеомониторам, в информационных книгах, в виде раздаточного материала (листочки, брошюры, буклеты, бланки), в виде объявлений и табличек (контактные данные, режим работы и пр.);

– в разделах договоров, содержащих положения о предоставлении коммунальных услуг;⁴

– на информационных досках, расположенных в подъездах многоквартирных жилых домов или в пределах земельного участка, на котором расположены многоквартирные дома, а также у зданий администрации в сельских поселениях – в виде объявлений, извещений, информационных листов и т.д.; *

– в платежных документах;

– в официальных печатных изданиях;

– по запросу клиента - письменно, по электронной почте, через Личный кабинет клиента, Контактный центр Общества и в иной удобной для Клиента и доступной для Общества форме.

Все используемые Обществом каналы коммуникации с Клиентом можно разделить на 2 группы с учетом обязательности размещения информации: основные и дополнительные каналы.

К основным каналам относятся официальный сайт, ЦОК, КОТОО, ДОО и Контактный центр Общества. Посредством этих каналов обязательно передавать всю информацию, которую необходимо довести до Клиента.

⁴ В случае исполнения Общества функций исполнителя коммунальных услуг, т.е. предоставления коммунальной услуги.

К дополнительным относятся такие каналы, в которых целесообразно размещать информацию определенной тематики: Личный кабинет Клиента, веб-формы для подачи заявки на заключение договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), платежные документы, информационные доски, официальные печатные издания, специальные разделы договора, доставка частным клиентам конвертов с оформленными экземплярами договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) и конвертом для отправления подписанного договора на адрес компании и т.д.

Официальный сайт Общества

Основными функциями сайта являются:

- ✓ предоставление информации Клиентам;
- ✓ предоставление услуг Клиентам;
- ✓ сбор информации от Клиентов;
- ✓ обеспечение обратной связи с Клиентом;
- ✓ обеспечение дистанционного (удаленного) взаимодействия;
- ✓ раскрытие информации.

Функция наполнения и контроля функционирования сайта возложена на ответственное подразделение Общества с учетом взаимодействия в этом вопросе с другими подразделениями.

Ориентируясь на Клиентов разных возрастных и социальных категорий, на официальном сайте Общества должен быть обеспечен высокий уровень информированности Клиентов Общества об её истории, производственной деятельности и предоставляемых услугах, реализован широкий набор функций и сервисных возможностей. Использование сайта значительно снижает нагрузку на электронную почту и Контактный центр Общества.

На сайте Клиенты круглосуточно могут получить ответы на свои вопросы (направить вопроса – да, получить ответ – только в рабочее время сотрудников компании). Открытость Общества Клиенту обеспечивает повышение уровня доверия Клиентов к Обществу.

Структура сайта должна позволять быстро получить необходимую информацию. Целесообразно размещать на сайте информацию, разделяя её на логические разделы, группировать Клиентов по принадлежности к определенной группе потребления и местонахождению объекта. Необходимо обеспечить Клиентов интуитивным инструментом поиска, который позволит им точно находить ответы, в которых они нуждаются при минимальном количестве шагов (не более 4-х).

Сайт Общества является важным инструментом взаимосвязи с Клиентом, где он имеет возможность задать интересующий его вопрос с последующим предоставлением ответа удобным для Клиента способом.

Посредством сайта не только Клиент может получить информацию об Обществе и услугах, но и само Общество получает от Клиента информацию, что обеспечивает надлежащее качество предоставляемых услуг. В данном случае через сайт и осуществляется обратная связь. В рамках предоставления сервиса по получению и передаче информации с использованием сайта необходимо обеспечить минимальное количество полей для заполнения Клиентом. Это позволит исключить возможность передачи безличных сообщений и упростить механизм их обработки. Но одновременно следует учитывать, что слишком сложная макетированная форма с большим количеством полей для заполнения, не будет востребована Клиентом.

4.3 Обязательное информирование Клиентов

В соответствии с действующим законодательством в обязательном порядке Клиентам на безвозмездной основе предоставляется следующая информация:

1. О заключении договора энергоснабжения:

- Основные условия заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)).
- Перечень документов, необходимых для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)).
- Порядок заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)).
- Разработанные Обществом формы договоров энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), дифференцированные по ценовым категориям и (или) по категориям потребителей, по которым осуществляется дифференциация тарифов, для исполнителей коммунальных услуг и для граждан, для энергосбытовых (энергоснабжающих) организаций, для гарантирующих поставщиков, которые вправе приобретать электрическую энергию (мощность) у другого гарантирующего поставщика на розничном рынке.
- Сроки заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)).

Вся вышеперечисленная информация предоставляется по запросу Клиента в удобной для Клиента форме – письменно, по электронной почте, через Контактный центр, а также размещается:

- посредством основных каналов коммуникации с Клиентами;
- посредством дополнительных каналов коммуникации с Клиентами.

Размещенные и опубликованные формы договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) являются проектом договора, предлагаемого к заключению с Клиентами, и могут быть использованы Клиентами для заключения соответствующего договора или внесения изменений в ранее заключенный договор.

2. О разработанных и внедренных Стандартах обслуживания Клиентов.

Применение положений Стандарта Общества при обслуживании Клиентов является обязательным. Стандарт качества обслуживания Клиентов подлежат постоянной актуализации.

3. О центрах очного и заочного обслуживания Клиентов (ЦОК, КОТОО, ДОО, Контактный центр).

До Клиентов обязательно доводится информация:

1) О вопросах, решаемых в центрах обслуживания Клиентов (очных и заочных):

✓ Консультирование Клиентов по вопросам заключения/ изменения/расторжения договоров энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)).

✓ Информирование Клиентов о порядке замены, допуска узла учета в эксплуатацию и о требованиях, предъявляемых к эксплуатации узла учета.

✓ Консультирование Клиентов по вопросам, относящимся к организации и правильности учета поставляемой Клиентам электрической энергии, а также к снижению коммерческих потерь.

✓ Предоставление Клиентам информации о сроках и способах передачи показаний приборов учета электроэнергии

✓ По обращению частных Клиентов проведение расчетов и перерасчетов за потребленную электрическую энергию, в натуральном и стоимостном выражении, а также проверка правильности исчисления предъявленного Клиенту размера оплаты, задолженности или переплаты за потребляемую электроэнергию в случаях, предусмотренных законодательством. Проверка правильности начисления неустоек (штрафов, пеней). В случае выявления ошибок выдача Клиентам документов, содержащих правильно начисленные платежи, по требованию Клиента - заверенные печатью и подписью уполномоченного должностного лица.

✓ Консультирование Клиентов о наличии задолженности за отпущенную электрическую энергию; сроках и способах её погашения

✓ Предоставление Клиенту расчетно-платежных документов для оплаты потребленной электрической энергии/мощности.

✓ Информирование Клиентов о возможности выбора удобного способа получения расчетно-платежных документов, в том числе в электронном формате

✓ Информирование Клиентов о коммерческих услугах, оказываемых Обществом в соответствии с действующим прейскурантом.

✓ Прием заявок на оказание коммерческих услуг и пр.

2) При заочном обращении Клиента в Контактный центр вопросы решаются специалистом самостоятельно без направления Клиента в ЦОК, КОТОО, ДОО Общества, за исключением случаев, предусмотренных п. 3).

3) Прием заявлений и консультирование в ЦОК, КОТОО, ДОО очно при личном обращении Клиентов по вопросам:

✓ Прием и первичная экспертиза документов, необходимых для заключения/изменения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)).

✓ Срок и порядок заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)).

✓ Оформление договорных отношений по предоставлению коммерческих услуг.

✓ Прием письменных обращений по всем вопросам деятельности Общества.

✓ Оказание услуг по восстановлению энергоснабжения после погашения задолженности (получение квитанции на оплату/ предъявление оплаченной квитанции).

4) Контактные данные и реквизиты (адреса, телефоны, адрес электронной почты, адрес официального сайта Общества в сети Интернет).

5) Режим работы ЦОК, КОТОО, ДОО и Контактного центра.

6) Способы направления обращений, жалоб и претензий, связанных с некачественным обслуживанием.

Информация о центрах очного и заочного обслуживания Клиентов предоставляется:

- посредством основных каналов коммуникации с Клиентами, а также по запросу потребителя иным удобным Клиенту и доступным Обществу способом;

- посредством дополнительных каналов коммуникации с Клиентами.

4. О праве Клиентов перейти на обслуживание к гарантирующему поставщику.

Информация о праве Клиентов энергосбытовых (энергоснабжающих) организаций, функционирующих в зоне деятельности гарантирующего поставщика, в любое время перейти на обслуживание к гарантирующему поставщику, размещается в обязательном порядке:

- на сайте Общества

- в центрах очного обслуживания Клиентов, клиентских офисах территориальных отделений области, дополнительных офисах обслуживания

5. О порядке и условиях приема показаний приборов учета для расчетов за потребляемую электроэнергию и последствиях вывода их из строя, либо их отсутствия.

В соответствии с действующим законодательством потребители электроэнергии должны производить оплату за потребляемую электроэнергию по показаниям приборов учета электроэнергии и осуществлять передачу показаний приборов учета в соответствии со сроками, установленными законодательством и условиями договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)).

6. О сроках, способах и каналах передачи показаний приборов учета, о последствиях непредставления сведений о показаниях, не допуска к прибору учета для целей проведения контрольного снятия его показаний, проведения проверки его состояния, несанкционированного вмешательства в работу прибора учета, несанкционированного подключения, либо отсутствия

прибора учета (в т.ч. порядок расчетов за электроэнергию при отсутствии приборов учета, порядок установки/ замены/ ремонта приборов учета) Клиенты информируются:

- посредством основных каналов коммуникации с Клиентами (в обязательном порядке), в платежных документах, направляемых Клиенту⁵, а также по запросу Клиента в иной удобной для него и доступной для Общества форме;
- посредством дополнительных каналов коммуникации с Клиентами.

7. О размере и порядке расчета стоимости электрической энергии, действующих тарифах на электроэнергию, изменении тарифов и нормативов потребления коммунальных услуг, а также реквизитах нормативных актов, которыми установлены тарифы на коммунальную услугу по электроснабжению информация доводится до Клиентов:

- посредством основных каналов коммуникации с Клиентами, а также
- в платежных документах, направляемых Клиенту
- в договоре, содержащем положения о предоставлении коммунальных услуг
- на информационных досках
- посредством дополнительных каналов коммуникации с Клиентами.

8. О порядке и условиях внесения платежей за потребляемую электроэнергию для Клиентов - юридических лиц, определяемых в договорах энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), заключаемых с юридическими лицами, формы которых разрабатываются в соответствии с требованиями законодательства.

Порядок и условия внесения платежей доводятся до Клиентов:

- посредством основных каналов коммуникации с Клиентами,
- а также в договоре, содержащем положения о предоставлении коммунальных услуг,
- на информационных досках,
- по запросу Клиента в иной удобной для него и доступной для Общества форме.
- посредством дополнительных каналов коммуникации с Клиентами.

9. О возможных последствиях при нарушении обязательств по оплате электрической энергии.

Клиент информируется о том, что при нарушении им обязательств, выразившихся в неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по оплате электрической энергии (мощности) возможно применение к нему санкций в виде введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии.

10. Информация о размере задолженности по оплате электрической энергии также доводится до Клиента. Порядок введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии устанавливается законодательством.

Информация о размере задолженности по оплате электроэнергии и принимаемых мерах по введению полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии доводится до Клиентов в обязательном порядке посредством:

- направления письменных уведомлений, претензий и предупреждений, направляемых неплательщикам;
- указания в платежных документах, направляемых Клиентам;
- посредством дополнительных каналов коммуникации с Клиентами путем:
- телефонного обзвона неплательщиков;
- размещения информации в Личном кабинете Клиента;

⁵ В случае исполнения Общества функций исполнителя коммунальных услуг, т.е. предоставления коммунальной услуги. О размере и порядке расчета стоимости электрической энергии, действующих тарифах на электроэнергию и льготах, изменении тарифов и нормативов потребления коммунальных услуг, а также реквизитах нормативных актов, которыми установлены тарифы на коммунальную услугу по электроснабжению.

- направления sms-сообщений.

Информация о порядке проведения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии размещается на сайте компании и в ЦОК, КОТОО, ДОО, а также предоставляется Клиенту по его запросу.

11. О порядке подачи обращений, претензий и жалоб на действия Общества.

Порядок обработки обращений, претензий и жалоб Клиентов определяется внутренними организационно-распорядительными документами Общества, в которых установлены требования по учету, срокам рассмотрения, исполнения и направления ответа по поступившим обращениям, претензиям и жалобам Клиентов.

Для удобства Клиентов функционируют:

- Обязательные каналы поступления обращений, претензий и жалоб – письменные обращения, книга отзывов и предложений, Контактный центр.
- Дополнительные каналы поступления обращений, претензий и жалоб – обращение через сайт компании (Интернет-приемная), телефон горячей линии противодействия коррупции.

Информирование Клиентов о существующих каналах поступления обращений, претензий и жалоб осуществляется:

- посредством основных каналов коммуникации с Клиентами,
- посредством дополнительных каналов коммуникации с Клиентами.

12. Информация о часах для расчета величины мощности, оплачиваемой потребителем (покупателем) на розничном рынке, опубликованные коммерческим оператором оптового рынка доводится до Клиентов:

- в обязательном порядке – на сайте компании.
- дополнительно с помощью Контактного центра, Личного кабинета Клиента и пр.

13. О предельных уровнях нерегулируемых цен и составляющих предельных уровней нерегулируемых цен.

Информация о предельных уровнях нерегулируемых цен и составляющих предельных уровней нерегулируемых цен доводится до Клиентов в порядке, предусмотренном Стандартами раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 21.01.2004 № 24, а также:

- в платежных документах, направляемых Клиенту;
- по письменному запросу Клиентов;
- посредством дополнительных каналов коммуникации с Клиентами.

В соответствии с действующим законодательством в случае, если Общество выступает исполнителем коммунальных услуг, в обязательном порядке Клиентам на безвозмездной основе предоставляется следующая информация:

a) наименование, место нахождения (адрес его постоянно действующего исполнительного органа), сведения о государственной регистрации, режим работы, адрес сайта в сети Интернет, фамилия, имя и отчество руководителя;

b) адреса и номера телефонов диспетчерской, аварийно-диспетчерской службы;

c) информация о праве потребителей обратиться за установкой приборов учета в организацию, которая в соответствии с Федеральным законом "Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности, и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" не вправе отказать потребителю в установке прибора учета и обязана предоставить рассрочку в оплате услуг по установке прибора учета;

d) показатели качества коммунальных услуг, предельные сроки устранения аварий и иных нарушений порядка предоставления коммунальных услуг, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе Постановлением Правительства РФ от 6 мая 2011 г. №354, а также информация о данном постановлении;

- е) сведения о максимально допустимой мощности приборов, оборудования и бытовых машин, которые может использовать Клиент для удовлетворения бытовых нужд;
- ф) о дате начала проведения планового перерыва в предоставлении коммунальных услуг в сроки, утвержденные Постановления Правительства РФ от 6 мая 2011 г. №354;
- г) наименования, адреса и телефоны органов исполнительной власти (их территориальных органов и подразделений), уполномоченных осуществлять контроль за соблюдением Постановления Правительства РФ от 6 мая 2011 г. №354.

Вся вышеприведенная информация доводится до Клиентов путем обязательного размещения:

- в договоре, содержащем положения о предоставлении коммунальных услуг;
- на информационных досках;
- в ЦОК, КОТОО, ДОО.

А также посредством дополнительных способов и каналов коммуникации с Клиентами.

14. По часто задаваемым вопросам, возникающим у Клиентов, связанным с деятельностью компании.

На основании анализа вопросов, задаваемых Клиентами через Контактный центр, Интернет-приемную, социальные сети, при очном обращении в ЦОК, КОТОО, ДОО разрабатывается перечень наиболее часто задаваемых вопросов и ответов на них. Также в этот перечень включается информация о проводимых в компании акциях, изменениях тарифов и способов передачи показаний приборов учета и т.п.

Наиболее частые вопросы и ответы на них размещаются на сайте Общества в разделе: «Интернет – приемная». Также возможно их размещение на тематических промо-сайтах компании, в СМИ и т.п. согласно локальным нормативным актам.

Раздел 5. Мониторинг удовлетворенности качеством обслуживания и организация обратной связи.

Для обеспечения высокого уровня сервиса и качества обслуживания, Общество особое внимание уделяет налаживанию системы обратной связи при работе с Клиентом, в том числе предоставлению ответов на вопросы, поступившие от Клиентов, решение возникших проблем, а также по собственной инициативе проводит исследования и опросы.

Оценка результатов внедрения Стандарта позволяет определить необходимость корректирующих и предупреждающих действий, планирования и внедрения мер для улучшения системы обслуживания Клиентов. По результатам проведенного анализа регулярно составляется план корректирующих мероприятий, направленных на несоответствие Стандарту.

5.1 Обратная связь

Клиенты обращаются в компанию для получения разъяснений по возникшим вопросам. Обращения Клиентов могут быть направлены в Общество по любому каналу коммуникации. Содержание обращений может носить общий характер, касаться личной персонифицированной информации Клиента, а также содержать претензии по качеству услуг или культуре обслуживания. Любое обращение Клиента, касающееся профиля деятельности компании, должно быть зарегистрировано в базе данных Общества, рассмотрено, обработано, и на каждое обращение должен быть предоставлен ответ.

Требования к организации обратной связи с Клиентами

По отношению Клиента и Общества обратная связь подразделяется на:

- активную (Клиент является инициатором обратной связи);

- пассивную (Общество обращается к Клиенту для выяснения степени удовлетворенности обслуживанием).

По способу выражения обратная связь подразделяется на:

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

Обратная связь осуществляется по следующим каналам коммуникаций:

- устные и письменные обращения Клиентов в ЦОК, КОТОО, ДОО;
- телефонные обращения;
- почта;
- Интернет-приемная;
- электронная почта;
- Книга отзывов и предложений;
- очное анкетирование в ЦОК, КОТОО, ДОО;
- интернет-опросы на официальном сайте.

Активная обратная связь выражается в самостоятельном проявлении инициативы Клиентом в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении процесса обслуживания в Обществе.

Для предоставления ответа используется указанный Клиентом канал связи, если законодательством не предусмотрено иное.

Позитивным следствием повышения качества сервиса может стать увеличение потока жалоб. Жалобы – это возможность исправить проблемы. Клиенты, которые могут пожаловаться самому Обществу, реже будут жаловаться посторонним. А значит, Общество, которая упрощает подачу жалоб, имеет больше возможностей повысить качество клиентского сервиса и сохранить репутацию.

После определения сути возникновения обращения (жалобы) принимаются меры, направленные на удовлетворение Клиента или меры по устранению конфликтной ситуации, и подготавливается проект ответа Клиенту.

Работа с жалобами проводится в соответствии с их категорией срочности, определяемой руководством Общества.

5.2 Мониторинг удовлетворенности Клиентов.

Построение эффективной обратной связи с Клиентом невозможно без постоянного изучения потребностей Клиентов, анализа их отношения к Обществу, восприятия услуг и т.д.

Опрос является одним из наиболее эффективных методов сбора первичной информации посредством обращения с вопросами к Клиентам.

Для получения и анализа мнения Клиентов о качестве обслуживания в Обществе на регулярной основе проводится 2 вида опросов: очное анкетирование в ЦОК, КОТОО, ДОО и Интернет-опросы на официальном сайте Общества.

Интернет-опросы позволяют выявить мнение Клиентов по тем или иным вопросам деятельности Общества посредством сбора ответов на вопросы на корпоративном сайте Общества. Интернет-опросы предоставляют возможность Клиентам дать более развернутые ответы на вопросы, аргументировать, обосновать свой ответ.

Анкетирование – социологический метод получения информации о степени удовлетворенности Клиентов качеством предоставляемых Обществом услуг и обслуживанием. Анкетирование предполагает письменные ответы на вопросы, поставленные в форме опросного листа – анкеты, которые Клиент заполняет при очном посещении ЦОК, КОТОО, ДОО Общества.

Отчеты по итогам изучения степени удовлетворенности Клиентов доводятся до сведения руководства Общества и других заинтересованных сторон.

Устанавливаются следующие требования к временным параметрам обработки информации для различных форм взаимодействия с Клиентами в зависимости от направленности обратной связи:

Канал коммуникации для осуществления обратной связи	Частота мониторинга	Срок принятия мер (раб. дни)
Книга отзывов и предложений	ежедневно	не более 10
Очное анкетирование в ЦОК, КОТОО, ДОО	не реже 2 раз в год	21
Интернет-опрос	ежемесячно	21

6. Контроль версий документа

Номер версии	Дата создания версии	Должность Ответственного за разработку ВНД	ФИО Ответственного за разработку ВНД
1	16.10.2020	Начальник производственно-технического отдела	Шацких Т.В.
2	19.01.2022	Начальник производственно-технического отдела	Шацких Т.В.

ТРЕБОВАНИЯ К ПОМЕЩЕНИЮ КЛИЕНТСКОГО ОФИСА.

1. Требования к внешней организации обслуживания.

1.1. Требования к зданию, в котором расположен ЦОК, КОТОО, ДОО и прилегающей территории:

1.1.1. Здание должно находиться в хорошем состоянии (здание покрашено или оштукатурено, на стенах отсутствуют трещины, пятна, разводы, рамы и оконные стёкла целые и чистые).

1.1.2. У центрального входа в здание/помещение стационарного офиса устанавливается табличка, где указывается наименование ЦОК, КОТОО, ДОО, график обслуживания, телефон КЦ, адрес официального сайта, почтовый адрес Общества.

1.1.3. Прилегающая территория и крыльцо содержится в чистоте (отсутствует мусор, зимой территория очищена от снега и наледи, отсутствуют сосульки на крыше и т.д.). Рядом с входом в здание установлена урна для мусора.

1.1.4. Вход в здание ЦОК, КОТОО, ДОО и территория перед входом должны быть хорошо освещены в тёмное время суток.

1.1.5. Перед входом в ЦОК, КОТОО, ДОО должны использоваться нескользящие коврики или нескользящее покрытие (плитка). Ступени (при наличии) покрыты противоскользящим материалом.

1.1.6. На входных дверях должны быть расположены обозначения с указанием направления открытия дверей.

1.2. Для обеспечения доступа в ЦОК, КОТОО, ДОО лиц с ограниченными возможностями здоровья и Клиентов с детскими колясками должна быть организована «Доступная среда»:

1.2.1. Вход в здание должен быть оборудован пандусом/рампой или иным приспособлением (при наличии технической возможности).

1.2.2. Возле входа в доступном месте на высоте 80-110 см. должна располагаться кнопка для вызова персонала. Кнопка обозначается табличкой «Вызов персонала», а также одноименной табличкой с инструкцией на языке Брайля.

1.2.3. При наличии отдельного входа в ЦОК, КОТОО, ДОО для людей с ограниченными возможностями здоровья, дверь должна быть открыта в часы работы.

1.2.4. На стеклянных входных дверях (при их наличии) должны быть расположены обозначения для слабовидящих людей.

1.2.5. Ширина коридоров, лестничных маршей и дверных проемов, должны соответствовать требованиям действующих СанПиН для общественных помещений.

1.3. Требования к внешней организации помещений ЦОК, КОТОО, ДОО.

1.3.1. Помещение ЦОК, КОТОО, ДОО должно быть ухоженным и опрятным, стены и элементы отделки чистыми, без видимых повреждений.

1.3.2. Мебель – столы/стойки и места для сидения Клиентов - должны быть чистыми (не содержат пыли, грязи, пролитой жидкости и других пятен, которые могут оставить след на одежде) и без видимых повреждений.

1.3.3. Помещения ЦОК, КОТОО, ДОО должны быть обеспечены доступом свежего воздуха, комфортной температурой и хорошим освещением в соответствии с требованиями СанПин.

1.3.4. В случае размещения ЦОК, КОТОО, ДОО на нескольких этажах здания, при входе должна размещаться табличка навигации, где указываются этажи и размещённые на них подразделения (с указанием номеров кабинетов при наличии).

1.3.5. При входе в стационарный офис, должны быть размещены влаговпитывающие коврики и установлена урна для мусора.

1.3.6. Помещение ЦОК, КОТОО, ДОО должно быть разделено на зоны:

а) Клиентский зал, который разделён на зону ожидания и зону обслуживания, где размещаются работники фронт-офиса;

б) зона размещения работников бэк-офиса и административного персонала.

1.3.7. Клиентский зал должен быть обеспечен кассой или платёжным терминалом для оплаты услуг и (или) товаров.

1.3.8. В Клиентском зале должна быть организована навигация в соответствии с утвержденным бренд-буком Общества:

а) при входе в Клиентский зал организованы потолочные/настенные указатели и (или) таблички «Клиентский зал», «Касса» (при наличии), «Терминал обслуживания», «Выход» (включая аварийный);

б) допускается размещать на полу указатели-наклейки.

1.3.9. При входе в Клиентский зал размещается терминал электронной очереди и инструкция по ее использованию в виде схемы. Терминал электронной очереди устанавливается в ЦОК, КОТОО, ДОО, в котором количество точек поставки населению составляет не менее 50 тыс. точек поставки.

1.3.10. Зона ожидания Клиентского зала организована для размещения Клиентов в пиковые дни (часы) приёма и должна быть не менее 4 квадратных метров на одного работника, обслуживающего Клиента (одного окна обслуживания).

1.3.11. Для Клиентов в зоне ожидания должны быть:

а) не менее одного сидячего места на одного работника, обслуживающего Клиента (одного окна обслуживания);

б) отдельный стол, стул и канцелярские принадлежности для ознакомления с документацией или письменного оформления документов;

в) детский уголок для Клиентов с детьми (при наличии дополнительной площади).

1.3.12. В зоне ожидания допускается размещение:

а) ящика для приёма показаний ПУ, где на лицевой стороне ящика размещается информация о периоде приёма показаний;

б) стойки-парус для размещения брошюр и буклетов формата А4 и (или) А5 с рекламно-информационными материалами Компании или партнёрскими программами.

в) горшка с растениями и/или вазы с цветами при условии, что они не мешают ознакомлению Клиента с рекламно-информационными материалами.

1.3.13. В зоне ожидания запрещается:

а) размещать шкафы/полки со служебными документами или личными вещами работников;

б) размещать на столах/полках/стойках для Клиентов и на рабочих местах работников фронт-офиса горшки/вазы с растениями/цветами.

1.3.14. Обслуживание Клиентов в ЦОК, КОТОО, ДОО осуществляется в зоне обслуживания в режиме тет-а-тет за столом. Допускается организация обслуживания Клиентов в формате стойки.

1.3.15. Над рабочим местом работника фронт-офиса должно быть оборудовано электронное табло, где указывается номера окна обслуживания и номер талона электронной очереди. Допускается замена электронного табло на табличку с указанием (номера окна, вида обслуживания, ФИО специалиста).

1.3.16. Кабинет руководителя ЦОК, КОТОО, ДОО должен находиться на его территории или в непосредственной близости к Клиентскому залу.

1.3.17. Проход в зону бэк-офиса по возможности должен осуществляться через пропускную систему.

1.3.18. У входа в каждый кабинет (при их наличии) размещены таблички с наименованием подразделения/ помещения, ФИО и должностью работника.

1.4. Требования к размещению информации в ЦОК, КОТОО, ДОО.

1.4.1. В зоне обслуживания на видном месте размещается информация, где указана категория Клиентов имеющих право на обслуживание вне очереди в соответствии с законодательством РФ.

1.4.2. В зоне ожидания размещается:

- а) общая информация о территории обслуживания Общества;
- б) закон РФ «О защите прав потребителей»;
- в) стандарт качества обслуживания Клиентов;
- г) информация о порядке подачи и рассмотрения обращений Клиентов, содержащих жалобы, с указанием сроков рассмотрения обращений и предоставления ответа;
- д) Книга жалоб и предложений;
- е) информация об интерактивных и дистанционных сервисах;
- з) информация о горячей линии ООО «ОЭК».

1.4.3. В зоне ожидания размещается информация в части оказания услуг по ресурсоснабжению и коммерческим услугам:

- а) информация в соответствии со Стандартами раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии;
- б) порядок и сроки заключения договора ресурсоснабжения, предусмотренные законодательством РФ;
- в) тарифы на энергоресурсы на текущий период регулирования с указанием источника официального опубликования решения органа исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов субъекта РФ;
- г) наименование приборов учёта, установку которых осуществляет Общество, их стоимость и стоимость работ по их установке;
- д) бланки типовых документов на оказание услуг ресурсоснабжения;
- е) образцы заполнения типовых документов и заявлений

1.4.4. Многостраничные копии нормативно-правовых актов РФ, напрямую или косвенно регулирующих деятельность Общества, предоставляются работниками по запросу Клиента на бумажном носителе для ознакомления.

1.4.5. В случае наличия конкретных указаний в НПА по размещению данных документов в доступном и видном для Клиентов месте, документы размещаются на информационных стендах.

1.4.6. В зоне ожидания размещается информация о предоставляемых коммерческих услугах - перечень КУ, стоимость и условия предоставления.

1.4.7. Прейскурант на товары и коммерческие услуги должен находиться в отдельной перекидной системе с указанием его наименования.

1.4.8. В Клиентском зале могут размещаться:

а) настенные рамки формата А1/А2 с плакатами с рекламно-информационными материалами Общества или партнёрские программы (при отсутствии места, в зонах ожидания размещаются 1-2 настольные подставки формата А4);

б) TV-панель для беззвучной трансляции информационно-рекламных видеороликов Общества, а также партнёрских программ;

в) торговое оборудование для осуществления розничной торговли (торговые/вендинговые автоматы, витрины с продукцией и прочее) товарами, входящими в утверждённый перечень товаров.

г) при наличии в ЦОК, КОТОО, ДОО витрин в них размещаются настенные рамки с плакатами формата А2 с актуальной рекламой Общества или для рекламы партнёрских программ.

7.4.9 Требования к рабочему месту специалиста ЦОК, КОТОО, ДОО.

а) для обеспечения качественного обслуживания Клиентов на современном уровне каждое рабочее место сотрудников ЦОК, КОТОО, ДОО должно быть оснащено персональным компьютером и современной оргтехникой в необходимом количестве.

б) на столе сотрудника, обслуживающего Клиентов, должно быть предусмотрено наличие настольная табличка с его именем, фамилией, должностью «Вас обслуживает...»;

- настольная подставка для информационно-рекламных буклетов Общества или партнёрских программ.

- табличка с текстом: «Если Вы недовольны качеством обслуживания, пожалуйста, позвоните по телефону (номер телефона КЦ). Мы обязательно разберёмся в сложившейся ситуации и сообщим Вам о результатах»;

- табличка для закрытого окна

в) системный блок персонального компьютера должен быть размещен на столе таким образом, чтобы не создавать помех при визуальном контакте сотрудника с Клиентом. Создаваемый системой охлаждения системного блока компьютера шум не должен мешать контакту сотрудника с Клиентом. Предпочтительное место размещение системного блока под столом.

г) рабочие места сотрудников должны быть оборудованы исключительно LCD-мониторами. Тыльная панель монитора (обращенная к Клиенту) персонального компьютера должна быть чистой, без видимых физических повреждений (сколов, потеков краски и пр.).

д) при оборудовании нового рабочего места провода для подключения к системному блоку персонального компьютера монитора, манипулятора «мышь», клавиатуры, МФУ и пр. целесообразно прокладывать в соответствующих технологических отверстиях рабочего стола, без наличия «висящих» проводов на стороне стола, обращенной к Клиенту.

е) рабочий стол сотрудника должен выглядеть опрятно и аккуратно. На рабочем столе не должно быть лишних документов и посторонних предметов, не относящихся к работе, а также напитков и продуктов питания.

1.4.9. В ЦОК, КОТОО, ДОО запрещается размещать рекламно-информационные и иные материалы, а также товары, не установленные приказом руководства Общества.

1.5. Требования к организации перерывов в работе персонала ЦОК, КОТОО, ДОО.

1.5.1. Технические перерывы предоставляются работникам ЦОК, КОТОО, ДОО в соответствии с законодательством РФ.

1.5.2. Перерывы на отдых и обед работников регулирует руководитель ЦОК, КОТОО, ДОО в зависимости от количества Клиентов в очереди.

ТРЕБОВАНИЯ К ЭТИКЕТУ ОБЩЕНИЯ И ДРЕСС-КОДУ

1. Требования к дресс-коду

1.1. В целях формирования у Клиентов положительного имиджа Общества и узнаваемости её бренда работники Общества, осуществляющие обслуживание, обязаны в своём внешнем образе следовать установленному в Обществе фирменному стилю (дресс-коду) в соответствии с Кодексом корпоративной этики ПАО «Интер РАО» и настоящими требованиями.

1.2. Работники ЦОК, КОТОО, ДОО обязаны носить личные нагрудные идентификационные карточки с указанием наименования Общества, должности, имени, отчества (при наличии) и фамилии работника либо возле рабочего места специалиста должен располагаться информационный стенд (стойка, табличка), содержащая указанную информацию.

1.3. Если очное обслуживание Клиентов осуществляется иной организацией в интересах Общества на основании заключённого с ним договора агентирования, на информационном стенде, расположенном возле рабочего места специалиста такой организации, должны быть размещены соответствующие сведения, и по требованию клиента копии указанных договоров (или выписки из них) должны быть предоставлены ему на обозрение для подтверждения таких сведений.

1.4. Требования к дресс-коду работников Общества, осуществляющих обслуживание в ЦОК, КОТОО, ДОО:

1.4.1. Одежда работника Общества, обслуживающего Клиентов, должна быть чистой и опрятной, неброских тонов, выдержанная в строгом деловом стиле:

- костюм или юбка, брюки, жилет, пиджак – однотонных неброских расцветок. В тёплое время года допускаются светлые однотонные расцветки;
- блузка (у женщин) и сорочка (у мужчин) однотонных светлых расцветок;
- косынка (у женщин) и галстук (у мужчин), разработанные в едином корпоративном дизайне;
- не допускаются: спортивная одежда, открытые, короткие топы/майки, более двух расстёгнутых пуговиц на блузе, юбки более 10 см. выше колена, шорты.

1.4.2. Обувь работника Общества, обслуживающего Клиентов, должна быть чистой и опрятной, неброских тонов, выдержанная в строгом деловом стиле:

- обувь с закрытым мысом;
- цвет обуви должен гармонировать с одеждой;
- не допускается спортивная и пляжная обувь.

1.4.3. В течение всего рабочего дня работник Общества, обслуживающий Клиентов, должен носить оформленный в корпоративном стиле бейдж (слева от косынки/галстука), содержащий название Общества, свои имя, фамилию и должность.

1.4.4. Косметика должна быть не вызывающей, приглушённых тонов.

1.4.5. Руки работника должны быть ухоженными, ногти – аккуратными, умеренной длины, цвет лака (при наличии) – спокойных тонов.

1.4.6. Запах духов (туалетной воды, дезодоранта) может присутствовать, но не должен быть сильно выражен.

1.4.7. Волосы должны быть аккуратно уложены, недопустимы экстравагантные причёски и «кричащий» цвет волос.

1.4.8. Аксессуары и украшения должны быть немногочисленными, неброскими и негромоздкими.

1.5. Работники Общества, осуществляющие обслуживание в мобильном офисе, связанное с работой в электроустановках Клиентов, обеспечиваются спецодеждой и спецобувью.

2. Требования к внутреннему этикету при обслуживании Клиентов

2.1. Работник Общества должен соблюдать субординацию с руководителями и коллегами, особенно в присутствии Клиентов.

2.2. Разговоры между работниками Общества должны вестись вполголоса. Если необходимо переговорить с другим работником Общества, который находится на расстоянии, то следует подойти к нему и задать свой вопрос. Подходить к другому работнику Общества не рекомендуется, если он занят обслуживанием Клиента. В случае срочного вопроса необходимо извиниться перед Клиентом и только после этого задать вопрос другому работнику Общества.

2.3. Работник Общества должен содержать своё рабочее место в чистоте и порядке.

2.4. В рабочее время работник Общества, обслуживающий Клиентов, должен переключать личный мобильный телефон в бесшумный/тихий/виброрежим.

2.5. Работникам Общества категорически запрещается в присутствии Клиентов:

- порочить репутацию Общества, подрядных организаций и других партнёров Общества;
- вести посторонние разговоры;
- обсуждать работников Общества и других Клиентов;
- отлучаться без уважительной причины;
- принимать пищу;
- отмечать праздники в рабочее время;
- заниматься личной перепиской по телефону и с использованием иных способов коммуникаций;
- вести телефонные переговоры по громкой связи.

3. Требования к этикету общения при личном контакте с Клиентом

3.1. Если Клиент, находящийся в зоне ожидания, подошёл к работнику Общества, или его взгляд встретился со взглядом работника Общества, то такому работнику Общества в случае если он не занят обслуживанием другого Клиента, необходимо поздороваться с ним, представиться и обратиться с вопросом «Могу Вам чем-либо помочь?». При этом, если специалист находится на значительном расстоянии от Клиента, достаточно кивнуть головой, поддерживая при этом визуальный контакт с Клиентом.

3.2. Принимая Клиента, специалист обязан поприветствовать Клиента и улыбнуться. Если в организованной схеме приёма предусмотрено обслуживание за столом, то специалист предлагает Клиенту присесть.

3.3. Работник Общества обязан представиться, назвав своё полное имя.

3.4. В вежливой форме специалист обязан узнать у Клиента как к нему обращаться и дать понять Клиенту о готовности его выслушать.

3.5. Работник Общества внимательно должен выслушать/прочитать обращение Клиента и при необходимости переспросить Клиента во избежание недопонимания.

3.6. При проведении консультации специалист должен чётко и доходчиво отвечать на вопросы Клиента, при необходимости кратко изложить суть в письменном виде или дать возможность Клиенту самому записать основные ответы.

3.7. Специалист должен грамотно, компетентно и доступно объяснять, и давать разъяснения Клиенту о способах решения вопроса.

3.8. В процессе общения специалист должен проявлять доброжелательность, тактичность, в том числе не повышать голос, не проявлять торопливость, не высказывать нетерпения, избегать непонятных для Клиента терминов, не допускать в разговоре с Клиентом негативных интонаций, не проявлять безразличия к проблемам Клиента.

3.9. Специалист должен чётко выговаривать слова и следить за скоростью своей речи, так как слишком быстрая или слишком медленная речь затрудняет общение.

3.10. Работник Общества должен вежливо попросить Клиента подождать, если для решения вопроса требуется время.

3.11. Если невозможно решить вопрос Клиента, то специалист должен аргументировать Клиенту свою позицию и предложить варианты действий для решения вопроса.

3.12. Форма изложения устных или письменных обращений к Клиентам не должна допускать категоричных выражений, за исключением рассмотрения вопросов о невыполнении Клиентом обязанностей, предусмотренных законодательством.

3.13. При выявлении ошибок, допущенных со стороны Общества или её Партнёров, специалист должен принести Клиенту извинения за причинённые неудобства.

3.14. При выявлении ошибок, допущенных Клиентом, запрещается высказывать ему претензии. Следует вежливо и доступно объяснить Клиенту правильный порядок действий.

3.15. В случае обращения Клиента к специалисту, в функциональные обязанности которого не входит обслуживание Клиентов, он должен:

- выслушать Клиента;
- если обращение относится к тематикам обращения в Клиентском офисе, то порекомендовать Клиенту обратиться к другому работнику Компании, в должностные обязанности которого входит обслуживание Клиентов. При необходимости, подвести Клиента к данному работнику Общества;
- при необходимости, посоветовать воспользоваться интерактивными сервисами или обратиться в КЦ и подсказать номер телефона.

3.16. Работник Общества обязан хранить служебную тайну, не распространять конфиденциальную информацию Общества и персональные данные Клиентов, а также сведения о своей личной жизни или личной жизни иных работников Общества. Работнику Общества запрещено посвящать Клиентов в дела и проблемы Общества и коллег, комментировать их действия.

4. Требования к обслуживанию Клиентов с ограниченными возможностями здоровья

4.1 Общество должна обеспечивать решение вопросов, связанных с обслуживанием Клиентов с ограниченными возможностями здоровья.

4.2 При очном обслуживании к таким Клиентам работники Общества должны первыми обращаться с предложением о помощи. В ЦОК, КОТОО, ДОО данная категория Клиентов должна обслуживаться вне очереди.

4.3 Разговаривая с Клиентом работник Общества должен обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему его лицу или сурдопереводчику (если они присутствуют при разговоре).

4.4 Предлагая помощь, специалист должен подождать пока Клиент её примет, а затем уточнять порядок действий.

4.5 Разговаривая с Клиентом работник Общества должен внимательно его слушать, быть терпеливым, ждать, когда Клиент сам закончит фразу. Запрещается поправлять Клиента и договаривать за него. Допустимо задавать уточняющие вопросы. Работнику Общества не следует делать вид, что достигнуто понимание в разговоре, если на самом деле это не так. Специалист Общества должен повторить, что понял из разговора, это поможет Клиенту продолжить беседу.

4.6 Разговаривая с Клиентом, специалист должен разговаривать на доступном языке, выражаться точно и ясно, избегать словесных штампов и образных выражений.

4.7 Специалист должен предоставить Клиенту информацию «по шагам», давая возможность осмыслить каждый шаг.

4.8 Требования к обслуживанию Клиентов с ограниченными возможностями здоровья, испытывающих трудности при передвижении:

- инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Недопустимо облакачиваться на неё, толкать, катить коляску без согласия владельца;
- во всех случаях, например, если необходимо открыть тяжёлую дверь или продвинуться по ковру с длинным ворсом, прежде чем оказать помощь, необходимо убедиться в её необходимости, спросив у Клиента;
- если Клиент разрешил передвинуть коляску, то её необходимо катить медленно, так как коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия;
- при беседе, по возможности, необходимо располагаться на одном уровне с Клиентом. Следует избегать положения, при котором Клиенту придётся запрокидывать голову;
- следует помнить, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием, поэтому необходимо общаться с ними соответственно.

4.9 Требования к обслуживанию Клиентов с ограниченными возможностями здоровья, имеющих слабое зрение или незрячих:

- при общении с Клиентом этой категории специалисту необходимо обязательно представиться;
- предлагая свою помощь, необходимо направить Клиента, не стискивая его руку, идти рядом, а не тащить Клиента за собой;
- при передвижении необходимо предупреждать Клиента о препятствиях: ступенях, низких притолоках и т.п.;
- предлагая незрячему Клиенту сесть, не следует усаживать его, а достаточно направить руку Клиента на спинку стула или подлокотник. Не следует водить руку Клиента по поверхности стула, необходимо дать ему возможность самостоятельно свободно потрогать предмет;
- в случае сопровождения Клиента собакой-поводырём, не следует давать команды и трогать её;
- при необходимости специалист должен прочитать текст документа незрячему Клиенту, перед этим предупредив его. Говорить следует спокойным голосом, не пропуская информацию, если Клиент не попросит об этом. Если это важный документ, не следует заменять чтение пересказом. Инвалидность не освобождает незрячего человека от ответственности, обусловленной документом, поэтому незрячему Клиенту перед подписанием необходимо прочитать весь документ полностью и убедиться, что у него не осталось вопросов и сомнений;
- в случае своего временного передвижения или ухода специалист должен предупредить об этом Клиента;
- если незрячий Клиент сбился с маршрута, не следует управлять его движением на расстоянии, работник Общества необходимо подойти к нему и предложить помощь.

4.10 Требования к обслуживанию Клиентов с ограниченными возможностями здоровья, испытывающих затруднения в речи:

- в начале разговора необходимо уточнить у Клиента, каким способом ему было бы комфортнее общаться – говорить, написать, напечатать;
- при выборе Клиента письменной формы общения ему предоставляется все необходимое;
- при разговоре не следует перебивать и поправлять Клиента. Специалист должен говорить только тогда, когда убедится, что Клиент уже закончил свою мысль;
- при ведении устной беседы работник Общества должен задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка. При необходимости следует переспросить или уточнить информацию.

4.11 Требования к обслуживанию Клиентов с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушение слуха:

- для привлечения внимания Клиента, который плохо слышит, специалист должен сделать знак рукой или прикоснуться к его плечу;
- в начале разговора необходимо уточнить у Клиента, каким способом ему было бы комфортнее общаться – говорить, написать, напечатать;
- при выборе Клиентом письменной формы общения необходимо предоставить ему все необходимое для записи;
- при беседе необходимо смотреть прямо на Клиента, так как многие могут читать по губам;
- в разговоре с таким Клиентом работник Общества должен говорить чётко и ровно, не допускать в общении с другими работниками Общества или вне этого общения произнесения слов, порочащих честь Клиента;
- по просьбе Клиента необходимо пояснить информацию, специалист должен перефразировать своё предложение, сделать его более простым и при возможности использовать понятные жесты;
- работник Общества должен убедиться, что Клиент понял информацию правильно;
- в случае если Клиенту сообщается информация, которая содержит номер, технический или другой сложный термин, адрес и т.д., работник Общества должен предоставить Клиенту письменный вариант информации, который направляется удобным для Клиента способом (распечатанный вариант, по почте, факсу или электронной почте и т.д.).

4.12 Данные правила обязательны к применению всеми работниками Общества. Для специалистов, осуществляющих обслуживание по телефону, применение правил является обязательным в части правил ведения разговора с Клиентами с ограниченными возможностями здоровья.

5. Правила поведения в нестандартных ситуациях

5.1 Работник Общества должен прилагать максимальные усилия для того, чтобы не создавать конфликтные ситуации с Клиентами или коллегами (особенно в присутствии Клиентов) и при возникновении максимально способствовать их разрешению.

5.2. В случае проявления со стороны Клиента необоснованной агрессии, неадекватного поведения, нахождения его в алкогольном/наркотическом опьянении работник Общества в вежливой, но настойчивой форме должен попросить его удалиться. Работника в крайнем случае может быть привлечён охранник, либо вызвана Группа быстрого реагирования, нажатием тревожной кнопки и/или вызван наряд полиции.

5.3. В случае возникновения конфликтных ситуаций, когда недовольство Клиента вызвано ошибочными или неправомерными с точки зрения Клиента действиями работника Общества, необходимо погасить агрессивное настроение Клиента, применяя следующие правила поведения:

- выразить сочувствие и понимание по поводу сложившейся ситуации. Это поможет скорее нейтрализовать агрессию и установить контакт: «Имя Отчество Клиента, приношу свои извинения за сложившуюся ситуацию. Я готов (-а) сейчас заняться вашим вопросом»;
- не поддаваться на провокации;
- дистанцироваться от негативных эмоций;
- не повторять за Клиентом обидных слов. Перефразировать сказанное, не изменяя сути, в позитивном ключе. Чем эмоциональнее поведение Клиента, тем спокойнее должна быть реакция Работника Общества, необходимо оставаться предельно вежливым и корректным;
- выслушать Клиента и понять, в чём заключается проблема, предложить план действий. Изложить свои предложения чётко и ясно;
- при необходимости взять паузу, возможно, покинуть ненадолго рабочее место под предлогом, что необходимо проверить информацию по вопросу Клиента;
- не допускать тактильных контактов, например, если Клиент мешает проходу, вежливо попросить его посторониться.

5.4. В случае оскорбительных высказываний Клиента в сторону работника Общества, проявления неадекватного поведения Клиента, нахождения его в алкогольном/наркотическом опьянении, а также в случае прямого нападения на Работника Общества необходимо руководствоваться следующей инструкцией:

- не вступая в словесный спор, покинуть место конфликта;
- незамедлительно сообщить о конфликте своему непосредственному руководителю для принятия им решения по погашению конфликта;
- работнику если конфликт не погашен, незамедлительно обратиться к работнику службы охраны для вызова наряда полиции, либо самостоятельно вызвать Группу быстрого реагирования, нажатием тревожной кнопки;
- сообщить работнику службы безопасности Общества об инциденте.

5.5 В случае неадекватного поведения, угроз, проявления агрессии или давления со стороны Клиента при исполнении работником Общества функциональных обязанностей на территории Клиента работник Общества должен:

- немедленно покинуть территорию Клиента;
- поставить в известность о случившемся факте своего непосредственного руководителя, а в случае его отсутствия в подразделение, ответственное за безопасность Общества.

5.6 В случае насильственного удержания работника Общества при проведении мероприятий по ограничению/отключению режима электропотребления необходимо:

- выполнить требование Клиента по восстановлению режима электропотребления;
- поставить в известность о случившемся факте своего непосредственного руководителя, а в случае его отсутствия в подразделение, ответственное за безопасность Общества;
- в случае крайней необходимости и наличии возможности обратиться в правоохранительные органы.

5.7. В случае неадекватного или агрессивного поведения Клиента по телефону, личных угроз работник Общества должен напомнить Клиенту, что разговор записывается, предупредить, что он не обязан выслушивать оскорбления или угрозы, и повесить трубку.

5.8 Работники общества должны принимать меры к исключению их участия в обслуживании Клиентов, являющихся их родственниками. В случае обнаружения такого родства



**Стандарт качества обслуживания клиентов
ООО «ОЭК»**

Версия 2

Для внутреннего
использования

работник обязан уведомить об этом своего непосредственного руководителя, который обязан принять все меры для исключения возможности возникновения у работника конфликта интересов, которые могут включать передачу функции по обслуживанию работником такого клиента другому работнику.