|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
|  ***Акционерное общество***LOGO |

**Стандарт качества обслуживания Клиентов**

**АО «Екатеринбургэнергосбыт»**

**г. Екатеринбург**

**2023г.**

**О Г Л А В Л Е Н И Е**

[Раздел 1. Общие положения 3](#_Toc132109511)

[1.1. Цели и задачи 3](#_Toc132109512)

[1.2. Нормативные документы 3](#_Toc132109513)

[1.3. Термины и определения 4](#_Toc132109514)

[1.4. Принципы взаимодействия Общества с Клиентами 5](#_Toc132109515)

[Раздел 2. Система взаимодействия Общества с Клиентами 6](#_Toc132109516)

[2.1. Очное обслуживание Клиентов 6](#_Toc132109517)

[2.2. Заочное обслуживание Клиентов 7](#_Toc132109518)

[2.3. Организация и принципы работы Call-центра 8](#_Toc132109519)

[2.4. Организация и принципы работы с письменными обращениями 9](#_Toc132109520)

[2.5. Официальный сайт 9](#_Toc132109521)

[2.6. Интернет-приемная 11](#_Toc132109522)

[2.7. Принципы обратной связи с клиентами. 11](#_Toc132109523)

[Раздел 3. Параметры взаимодействия Общества с Клиентами при осуществлении сбытовой деятельности 11](#_Toc132109524)

[Раздел 4. Информационное обеспечение Клиентов 14](#_Toc132109525)

[4.1. Организация информирования Клиентов 14](#_Toc132109526)

[4.2. Каналы коммуникации с Клиентами 15](#_Toc132109527)

[Раздел 5. Требования к помещению клиентского офиса 16](#_Toc132109528)

[5.1. Требования к внешней организации обслуживания: 16](#_Toc132109529)

[5.2. Для обеспечения доступа в ЦОК лиц с ограниченными возможностями здоровья и Клиентов с детскими колясками должна быть организована «Доступная среда»: 16](#_Toc132109530)

[5.3. Требования к внешней организации помещения ЦОК и офисов обслуживания: 16](#_Toc132109531)

[5.4. Требования к размещению информации в ЦОК и офисах обслуживания. 17](#_Toc132109532)

# Раздел 1. Общие положения

Настоящий Стандарт качества обслуживания Клиентов (далее Стандарт) устанавливает необходимые требования к клиентскому обслуживанию в АО «ЕЭнС» (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.

Действие Стандарта распространяется на взаимоотношения Общества с Клиентами, в том числе с потребителями на розничном рынке электроэнергии.

Стандарт не регламентирует взаимодействие Общества и Клиентов, покупающих электроэнергию на оптовом рынке электроэнергии (мощности).

Применение положений Стандарта Общества при обслуживании Клиентов является обязательным для сотрудников Общества.

## 1.1. Цели и задачи

Целью разработки и внедрения данного Стандарта является:

- установление норм и правил взаимодействия Общества с Клиентами,

- установление единых требований к качеству обслуживания,

- оптимизация и формализация процедур взаимодействия Общества с Клиентами,

- повышение уровня лояльности Клиентов за счет улучшения качества обслуживания,

- 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 энергоснабжения (купли-продажи электроэнергии), текущее обслуживание Клиентов;

− реагирование на жалобы и обращения, обеспечение «обратной связи»;

− оценка степени удовлетворенности качеством услуг электроснабжения и качеством обслуживания;

− контроль над обслуживанием Клиентов, в том числе за исполнением решений, принятых по жалобам и обращениям Клиентов;

− обеспечение информированности Клиентов.

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

− сокращения времени решения вопросов;

− оптимизации затрат Клиентов и Общества;

− создания комфортных условий и доброжелательного отношения к Клиенту.

## 1.2. Нормативные документы

В Стандарте учтены требования следующих нормативно правовых актов:

− Гражданский кодекс РФ;

− Федеральный закон от 26.03.2003 N 35-ФЗ «Об электроэнергетике»;

− Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных»;

− Основные положения функционирования розничных рынков электрической энергии, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 04.05.2012 № 442;

− Правила полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 04.05.2012 № 442;

− Правила, обязательные при заключении договоров снабжения коммунальными ресурсами для целей оказания коммунальных услуг, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 14.02.2012 N 124;

− Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 .

## **1.3. Термины и определения**

Для целей настоящего Стандарта используются следующие термины и определения:

**Дистанционное обслуживание** Вид заочного обслуживания с использованием дистанционных каналов коммуникации с участием человека.

**Дистанционные каналы коммуникации** Телекоммуникационные или телефонные сети

**Договор -** договор энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности).

**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 сотрудниками Общества посредством телефона, интернета, почты и др.

**Интерактивное обслуживание** Вид заочного обслуживания удалённым способом с использованием дистанционных Каналов коммуникации без осуществления непосредственного контакта с Клиентами

**Интернет-приемная** Информационный интерактивный сервис на официальном сайте Общества в глобальной информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» предназначенный для предоставления возможности направления Клиентом обращений в электронном виде, содержащих, в том числе, запросы справочной информации, вопросы по расчетно-договорной работе и начислениям, сообщения об инцидентах в электрических сетях.

**Канал коммуникации** Канал обмена информацией между Клиентами и Обществом

**Качество обслуживания** Совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение выявленных или предполагаемых потребностей Клиентов.

**Клиент** Заказчик, покупатель, потребитель электроэнергии, потребитель иных товаров и (или) услуг Общества, плательщик, любое обратившееся в Общество лицо. К клиентам относятся физические лица, юридические лица, предприниматели без образования юридического лица.

**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.

**Консультирование** Предоставление справочной информации на обращение Клиента.

**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

**Call – центр** Вид заочного обслуживания Клиентов с использованием дистанционных Каналов коммуникации или привлеченная организация, оказывающая услуги по заочному обслуживанию в соответствии с переданными функциями на аутсорсинг.

**Личный интернет - кабинет (ЛИК)** Страница Клиента в информационной системе на сайте Общества, позволяющая авторизованным пользователям с помощью логина и пароля зайти с любого устройства для получения информации по договорам энергоснабжения (купли-продажи) и дистанционного взаимодействия по исполнению договора энергоснабжения (купли-продажи).

**Личный кабинет Клиента сетевой организации (ЛИК СО)** Личный интернет кабинет заявителя на сайте сетевой организации.

**Л/с -** Лицевой счет, № договора энергоснабжения между Обществом и бытовым потребителем.

**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 запроса, 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 сотрудника Общества и Клиента.

**Официальный сайт** Корпоративный веб-сайт, который содержит полную информацию об Обществе.

**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, позволяющие организовывать запись Клиентов на прием по времени и дате в зависимости от выбранной тематики обращения в ЦОК.

**Сотрудник (специалист)** Сотрудник Общества или иное лицо (в т.ч. сотрудник 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.

**Центр обслуживания Клиентов, Клиентский офис, ЦОК** Подразделение Общества, которое осуществляет очное обслуживание Клиентов.

## 1.4. Принципы взаимодействия Общества с Клиентами

1.4.1 Обслуживание должно быть доступным и отражаться в:

− организационной доступности, то есть Клиенту гарантируется обслуживание с использованием различных Каналов коммуникации;

− 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 Каналов коммуникации, удобного для использования Клиентом.

1.4.2 Обслуживание организовано по принципу «обращения в одно окно». Клиент может задать один или 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 действующим законодательством, но не более 30 календарных дней.

1.4.4 Обслуживание использует принцип «обратной связи» (п. 2.7.): 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.

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

# Раздел 2. Система взаимодействия Общества с Клиентами

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, процесс обслуживания и стандарты работы ориентированы на Клиента;

− сотрудники предоставляют обслуживание высокого качества;

− предоставляется сервисное обслуживание с учетом изучения потребностей Клиентов.

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 Каналов коммуникации в зависимости от индивидуальных предпочтений и возможностей Клиента в форме очного, дистанционного и интерактивного обслуживания.

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;

## 2.1. Очное обслуживание Клиентов

2.1.1 Инфраструктура очного обслуживания.

Очное обслуживания Клиентов Общества осуществляется в Центре обслуживания клиентов (ЦОК) и в структурных подразделениях Общества, к компетенции которых относится обслуживание Клиентов данной категории (далее офисы обслуживания) и предоставляет возможность решения сложных вопросов и (или) вопросов, требующих личного присутствия Клиента в соответствии с требованиями законодательства и корпоративными стандартами.

2.1.1.1 Очное обслуживание Клиентов с присоединенной мощностью не менее 670 кВт. организаций, финансируемых их бюджетов всех уровней, религиозных организаций и исполнителей коммунальных услуг осуществляется в офисах обслуживания.

2.1.1.2 Очное обслуживание Клиентов, за исключением перечисленных в п. 2.1.1.1, осуществляется в ЦОК.

2.1.2 Организация приема Клиентов.

Прием Клиентов организуется Центре обслуживания клиентов и офисах обслуживания Общества в соответствии с установленным режимом работы. Основными задачами очного обслуживания Клиентов являются:

− консультирование по вопросам энергоснабжения;

− оформление договора электроснабжения;

− приём документов (оригиналы или копии документов Клиента, письменные заявления и прочее);

− выдача документов (договор энергоснабжения, купли-продажи электроэнергии (мощности), договор на оказание иных услуг ресурсоснабжения и(или) договор на покупку товаров, справки, выписки, платёжные документы и прочее);

− продажа комплексных услуг;

− приём платежей;

− приём претензий (жалоб).

Очное обслуживание в ЦОК является обязательной формой обслуживания для Общества, которое имеет статус Гарантирующего поставщика (далее – ГП). Очное обслуживание в ЦОК может осуществляться сотрудниками подразделений Общества в рамках своих должностных обязанностей.

Сотрудники ЦОК должны обеспечивать обслуживание Клиентов, исключая необходимость их взаимодействия с иными подразделениями Общества.

Требования к внутренней организации очного обслуживания.

− для обслуживания Клиентов установлен график обслуживания.

− график работы сотрудников, участвующих в процессе обслуживания, должен обеспечивать доступность обслуживания и соответствовать требованиям Трудового законодательства.

В ЦОК предусмотрено обслуживание Клиентов по предварительной записи через официальный сайт и (или) по телефону. Обслуживание Клиента основывается на соблюдении всеми сотрудниками Общества правил этикета и культуры общения, изложенных в Приложении 1 к настоящему стандарту.

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, токсического и/или наркотического опьянения.

2.1.3 Типовой алгоритм обслуживания Клиента.

Клиент знакомится с информационным стендом и объявлениями, разъясняющими порядок приема. Маршрутизация Клиента при очном обслуживании осуществляется с помощью навигационных табличек, объявлений, размещенных в клиентском зале. Кроме того, в зале работает администратор ЦОК.

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.

2.1.4 Обслуживание людей с ограниченными возможностями.

При входе в зону обслуживания в ЦОК на видном месте располагается табличка о праве человека с ограниченными возможностями на обслуживание вне очереди, выполненная в соответствии с фирменным стилем Общества.

Специалист-консультант ЦОК 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 Клиентов

Заочное обслуживание предоставляется в виде интерактивного и дистанционного обслуживания.

2.2.1 Интерактивное обслуживание направлено на:

− решение наиболее часто задаваемых вопросов Клиентов;

− оформление Клиентом заявки и (или) обращения вопросам, относящимся к функциям Общества, в том числе жалоб (претензий);

− приём информации от Клиента;

− приём платежей за оказанные услуги (относится к отдельным интерактивным сервисам).

В Обществе обеспечена работа следующих интерактивных сервисов:

− официальный сайт (Интернет-приемная, передача показаний);

− ЛИК;

− терминалы;

− внешние информационные сервисы в сети Интернет - портал ГИС ЖКХ;

− аккаунты в социальных сетях;

− IVR.

2.2.2 Дистанционное обслуживание направлено на:

− предоставление информационно-консультационного обслуживания по вопросам, связанным с энергоснабжением и дополнительным услугам, которые относятся к компетенции Общества;

− оформление заявки и (или) обращения от Клиента по вопросам, относящимся к функциям Общества, в том числе жалоб (претензий);

− информационный обмен между Обществом и Клиентом.

 Дистанционное обслуживание осуществляется посредством использования:

− телефонной связи;

− почтовой связи;

− электронной почты;

− факсимильной связи;

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

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.

Доступ к заочному обслуживанию предоставляется Обществом 24 часа в сутки семь дней в неделю.

## 2.3. Организация и принципы работы Call-центра

Для организации заочного обслуживания в Обществе действует Call – центр (горячая линия), который представляет собой круглосуточную единую централизованную справочную службу, обратившись в которую Клиент может получить справочную информацию по договорам энергоснабжения (купли-продажи) и по услугам посредством телефонной связи, а также передать показания приборов учета.

При обращении Клиента посредством телефонной связи, он получает ответ на свой вопрос в момент разговора. В случае если специалист, ответивший на телефонный звонок Клиента, не может дать полный ответ в момент разговора или подготовка информации для Клиента требует некоторого времени (более 3 минут), Клиенту сообщается об этом и указывается дата и время, когда можно перезвонить для получения точной и полной информации, также звонок может быть переведен на телефон специалиста, в компетенции которого находится решение вопроса обратившегося Клиента. С согласия Клиента специалист Общества может самостоятельно перезвонить ему для сообщения более точной и полной информации.

При обращении Клиента посредством телефонной связи за получением информации о состоянии расчетов и иной информации, специалист просит представиться, назвать номер лицевого счета и адрес (для бытовых потребителей), номер договора и наименование юридического лица (для прочих потребителей). В случае если Клиент отказывается выполнить вышеуказанные требования, специалист Общества имеет право отказать Клиенту в предоставлении запрашиваемой информации.

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

## 2.4. Организация и принципы работы с письменными обращениями

Данный канал коммуникации используется для направления документации, связанной с обслуживанием Клиентов, посредством электронной почты/факса а также в случаях, когда Клиент направляет обращение по почте.

Действия по рассмотрению обращения Клиента не предпринимаются, **с уведомлением об этом Клиента**, в случаях если текст письменного обращения не поддается прочтению.

Общество вправе не предоставлять ответ по существу запроса в обращении с обязательным уведомлением об этом Клиента в случаях:…

* если в письменном обращении Клиента содержится вопрос, на который Клиенту уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
* если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну, а также персональные данные;

Действия по рассмотрению обращения Клиента не предпринимаются в случаях:

* если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы в адрес специалиста или Общества;
* если письменное обращение содержит призывы к межнациональной и религиозной розни;
* если письменное обращение содержит призывы к противоправным действиям;
* если в письменном обращении не указаны контактные данные.

Обработка обращения, полученного по почте/электронной почте/факсу, осуществляется следующим образом:

- регистрация, классификация обращений и передача обращения специалисту - не более 1 рабочего дня,

- рассмотрение обращения и оформление ответа, если иной срок не установлен действующим законодательством и (или) не требуется получение информации от третьих лиц - не более 30 дней

## 2.5. Официальный сайт

На главной странице официального сайта Общества [www.eens.ru](http://www.eens.ru) можно воспользоваться интерактивными сервисами:

* «Передать показания»;
* «Электронная запись»;
* Информация для Клиентов содержится в следующих разделах:
* «Общая информация для Клиентов»;
* «Физическим лицам»;
* «Юридическим лицам»;
* «Личный кабинет»;
* «Интернет – приемная».

Разделы включают следующие рубрики:

* *Раздел «Общая информация для клиентов»:*
* Передача показаний;
* Способы оплаты;
* Личный интернет – кабинет;
* Интернет – приемная;
* Порядок замены (установки) приборов учета;
* Установка приборов учета;
* Плановые отключения электроэнергии;
* Качество энергоснабжения;
* Стандарты обслуживания Клиентов;
* Энергосбережение;
* Региональный портал по технологическому присоединению;
* Просмотр информации по номеру лицевого счета.
* *Раздел «Физическим лицам»:*
* Контакты;
* Цены/Тарифы;
* Online-калькулятор;
* Как заключить договор;
* Нормативы;
* Передача показаний;
* Личный интернет-кабинет;
* Льготы;
* Отключение должников;
* Учет электроэнергии;
* Прямые договоры в МКД;
* Заявка на установку/замену приборов учета.
* *Раздел «Юридическим лицам»:*
* Контакты;
* Цены/Тарифы;
* Неценовые параметры расчета;
* Как заключить договор;
* Личный интернет-кабинет;
* Электронный документооборот;
* Учет электроэнергии.

*Иные информационные разделы:*

* *О компании;*
* *Новости АО «Екатеринбургэнергосбыт»;*
* *Нормативно – правовая информация;*
* *Акционерам и инвесторам;*
* *Дополнительные услуги;*
* *Каталог товаров и услуг;*
* *Передача показаний;*
* *Online – калькулятор;*
* *Оплата онлайн;*
* *Плановые отключения;*
* *Как заключить договор;*
* *Учет электроэнергии.*

Для повышения качества обслуживания Клиентов, указанные разделы Интернет сайта могут быть изменены.

Клиент может осуществить самостоятельный поиск интересующей информации следующими способами:

− вручную, методом прямого просмотра всех представленных на сайте вопросов и ответов;

− автоматическим поиском по базе данных вопросов и ответов по ключевому слову.

Если Клиент не нашел ответ на интересующий его вопрос среди имеющихся в базе, он может отправить вопрос специалисту Общества, заполнив автоматизированную форму в разделе «Интернет-приемная».

## 2.6. Интернет-приемная

Обслуживание Клиентов посредством Интернет-приемной регламентируется локальными нормативными документами Общества.

Информация высылается непосредственно на электронный адрес Клиента, указанный в обращении.

Если вопрос, заданный Клиентом, не относится к сфере предоставления услуг Общества, специалист направляет уведомление Клиенту об отказе рассмотрения данного вопроса в течение 5-ти рабочих дней. Если для принятия Обществом решения об отказе в рассмотрении вопроса требуется время, превышающее 5 рабочих дней, специалист Общества направляет Клиенту информацию об увеличении сроков предоставления ответа. Продление сроков для ответа возможно на период не больше 20 рабочих дней.

Если ответ, отправленный Клиенту, представляет интерес для других Клиентов, то он публикуются на официальном сайте Общества в разделе: Интернет-приемная/Ответы на часто задаваемые вопросы.

Через раздел «Интернет-приемная» Клиент может направить информацию для Общества.

## 2.7. Принципы обратной связи с клиентами.

По способу выражения обратная связь с клиентами подразделяется на:

− жалобы;

− благодарности;

− предложения;

− отзывы о деятельности.

Обратная связь осуществляется по следующим каналам коммуникаций:

− устные и письменные обращения Клиентов;

− телефонные обращения;

− почта;

− электронная почта;

− Интернет-приемная;

− книга отзывов и предложений.

Активная обратная связь выражается в самостоятельном проявлении инициативы Клиентом в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении Стандарта обслуживания Клиентов в Обществе. Для предоставления ответа используется указанный Клиентом канал связи, если законодательством не предусмотрено иное.

Позитивным следствием повышения качества сервиса может стать увеличение потока обращений обратной связи от Клиентов. При этом, жалобы можно рассматривать, как возможность исправить проблемы. Клиенты, которые могут пожаловаться самому Обществу, реже будут жаловаться посторонним. Общество, которое упрощает подачу жалоб, имеет больше возможностей повысить качество клиентского сервиса и сохранить репутацию.

После определения сути возникновения обращения (жалобы) принимаются меры, направленные на удовлетворение потребностей Клиента или меры по устранению конфликтной ситуации, подготавливается и направляется ответ Клиенту. Работа с жалобами проводится в соответствии с их категорией срочности, определяемой руководством Общества.

По результатам обратной связи производится периодическая оценка Обществом качества обслуживания Клиентов.

# 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 локальными нормативными документами.

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 офисов обслуживания и ЦОК, оформленного в корпоративном стиле;

- осуществление заочного обслуживания с развитием таких каналов коммуникации с клиентами, как Колл центр, сайт Общества с возможностью осуществлять взаимодействие посредством интернет-приемной;

- оснащение офисов обслуживания и ЦОК, необходимым оборудованием, средствами связи, системами безопасности, ИТ-инфраструктурой, оргтехникой и пр.

3.3. Порядок и сроки взаимодействия Общества и Клиента при заключении (изменении) договоров энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности) устанавливаются действующим законодательством.

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

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.

На официальном сайте Общества размещены типовые формы договоров энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)), отвечающие требованиям действующего законодательства. Указанные формы договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)) являются проектом договора, предлагаемого гарантирующим поставщиком к заключению с Клиентами, и могут быть использованы Клиентом, имеющим намерение заключить с гарантирующим поставщиком соответствующий договор.

3.3.1. Взаимодействие с Клиентами на предмет заключения договора энергоснабжения, в рамках осуществления процедуры технологического присоединения выполняется на основании Заявки на технологическое присоединение, поданной Клиентом в Сетевую организацию:

- через портал-тп.рф (<https://портал-тп.рф/platform/portal/tehprisEE_portal>);

- напрямую в Сетевую организаци.

Заявка передается Сетевой организацией в адрес Общества для оформления договора. Взаимодействие с Клиентом осуществляется в соответствии с Правилами технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям, утвержденных постановлением Правительства РФ от 27.12.2004 № 861.

3.4. Взаимодействие с Клиентом в рамках действующего договора (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:

 - уведомление Клиента о предложениях по внесению изменений в условия договора;

 - уведомление Клиента об одностороннем отказе от исполнения договора, в случае если Клиентом не исполняются или исполняются ненадлежащим образом обязательства по оплате (за 10 рабочих дней до заявляемой даты отказа от договора).

3.5. Взаимодействие с Клиентом в рамках действующего договора по порядку расчетов, доставки платежных документов и внесению платы за электрическую энергию осуществляется в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ и условиями договора.

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

Осуществляется доставка платежных документов Клиентам одним из следующих способов:

- выдача непосредственно на руки Клиенту при посещении офиса Общества;

- направление в банк Клиента платежных требований по реквизитам, указанным в договоре;

 - доставка с использованием курьерской службы;

- направление заказной корреспонденцией Почтой России;

- направление через оператора электронного документооборота в Диадок;

- формирование платежных документов в ЛИК;

- направление на адрес электронной почты Клиента, указанный в договоре;

- размещение в системе ГИС ЖКХ (для населения).

В рамках обслуживания Клиентов 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 ЛИК, вносить наличные средства через терминал, расположенный в ЦОК, через дистанционные сервисы, доступные на официальном сайте, а также с использованием банковской и небанковской сети приема платежей, возможность безналичной оплаты с расчетного счета Клиента.

3.6. Взаимодействие с Клиентом в рамках действующего договора 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:

- оперативное реагирование на обращения Клиентов по вопросам поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии, а также оповещение Клиентов о причинах поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии и о планируемых сроках устранения указанных нарушений;

 - уведомление Клиента о плановом перерыве в предоставлении коммунальных услуг (для потребителей коммунальной услуги) путем размещения информации на сайте компании и направлении смс-сообщения Клиенту;

- уведомление клиента о запланированном частичном (полном) ограничении режима потребления электрической энергии в соответствии с действующим законодательством, возобновлении подачи электрической энергии.

3.7. Взаимодействие с Клиентом в рамках действующего договора 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 ЛИК, размещенный на официальном сайте Общества;

- по телефону бесплатной горячей линии 8-800-700-4112 (круглосуточно);

- через интерактивный автоответчик (343) 311-53-00 (круглосуточно);

- на портале государственных услуг [www.gosuslugi.ru](https://www.gosuslugi.ru/);

- через сайт и мобильное приложение «Фрисби»;

- в ЦОК;

- при очном обслуживании.

3.7.1. Общество осуществляет проверку правильности снятия показаний расчетных приборов учета электроэнергии в порядке и в сроки, предусмотренные действующим законодательством.

3.7.2. Проверка расчетных приборов учета производится представителем Общества. По результатам проверки составляется Акт (проверки, обследования, приемки, допуска в эксплуатацию, о безучетном (несанкционированном) потреблении прибора учета электроэнергии), соответствующий требованиям действующего законодательства.

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 в предусмотренных законом случаях 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 его деятельности и видах услуг, которые оно 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 офисах обслуживания и ЦОК, платежных документах.

Информационное взаимодействие Общества с Клиентами осуществляется через:

 − массовое информационное взаимодействие (публикация информации на официальном сайте Общества в сети Интернет (далее Сайт) и/или в СМИ;

− индивидуальное информационное взаимодействие по запросу Клиента;

− информационные рассылки по категориям клиентов.

4.1.1. Массовое информационное взаимодействие.

Массовое информационное взаимодействие заключается в:

* публикации обязательных к размещению сведений на Сайте Общества;
* проведении разнообразных PR-кампаний посредством размещения информации на Сайте Общества и/или СМИ.

Обязательное информирование Клиентов.

Клиентам в обязательном порядке на безвозмездной основе предоставляется вся информация, предусмотренная требованиями действующего законодательства, в том числе:

− перечень документов, необходимых для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности));

− порядок заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности));

− формы договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), а также формы договоров купли-продажи электрической энергии, произведенной на объектах микрогенерации, расположенных в зоне деятельности Общества;

− разработанные и внедренные Обществом Стандарты качества обслуживания Клиентов;

− порядок и условия внесения платежей по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности));

− о сроках и порядке снятия Клиентом показаний индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета и передачи сведений о показаниях Обществу;

− последствия вывода из строя приборов учета либо отсутствия приборов учета;

− возможные последствия нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии;

− размер и порядок расчета стоимости электрической энергии, действующие тарифы и льготы;

− график обслуживания Клиентов в ЦОК и офисах Общества, а также адреса и телефоны указанных центров;

− порядок подачи обращений, претензий и жалоб на действия гарантирующего поставщика;

- о последствиях несанкционированного вмешательства в работу прибора учета;

- о последствиях недопуска Клиентом представителя Общества для установки и ввода в эксплуатацию прибора учета электрической энергии и иного оборудования, в том числе необходимого для присоединения такого прибора учета к интеллектуальной системе учета электрической энергии (мощности);

- о последствиях недопуска Клиентом представителя Общества или уполномоченного им лица в согласованные дату и время в занимаемое Клиентом помещение для проведения проверки состояния прибора учета и достоверности ранее переданных Клиентом сведений о показаниях приборов учета;

- о причинах, предполагаемой продолжительности, дате начала проведения планового перерыва в предоставлении услуги электроснабжения;

− иные, наиболее часто задаваемые вопросы, возникающие у Клиентов, и ответы на них.

4.1.2. Индивидуальное информационное взаимодействие.

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 в том числе по следующим вопросам:

− сроки выполнения действий, входящих в компетенцию Общества;

− перечень документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества;

 − размер задолженности;

− 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.

4.1.3. Информационные рассылки по категориям клиентов.

Информационные рассылки по категориям клиентов представляют из себя массовые отправки информации по категориям клиентов, осуществляются посредством отправки электронных писем или СМС сообщений с использованием функционала CRM-системы или почтового робота.

Информационные рассылки делятся на два типа:

− **извещение** - о наличии задолженности, сроках оплаты за предоставленные услуги; сроках передачи показаний, предстоящих отключениях электрической энергии.

− **сообщения** – содержат различную информацию о деятельности Общества, направляемую по усмотрению Общества.

## 4.2. Каналы коммуникации с Клиентами

Информация Клиентам предоставляется посредством следующих каналов коммуникации:

− на официальном сайте Общества, в тематических разделах;

− личного интернет кабинета;

− очного обслуживания в офисах и ЦОК

– информационных стендов, видеомониторов, раздаточного материала (листовки, брошюры, буклеты, бланки)

– объявлений, извещений, на информационных досках МКД, административных зданий, а также размещения информации в ГИС ЖКХ

− информации в платежных документах;

−официальных печатных изданий;

− по запросу клиента - письменно, по электронной почте, через ЭДО.

# Раздел 5. Требования к помещению клиентского офиса

## 5.1. Требования к внешней организации обслуживания:

1. У центрального входа в здание/помещение стационарного офиса устанавливается табличка, где указывается график обслуживания, почтовый адрес Общества.
2. Вход в здание ЦОК и территория перед входом должны быть хорошо освещены в тёмное время суток.

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

## 5.2. Для обеспечения доступа в ЦОК лиц с ограниченными возможностями здоровья и Клиентов с детскими колясками должна быть организована «Доступная среда»:

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

5.2.2. 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.

## 5.3. Требования к внешней организации помещения ЦОК и офисов обслуживания:

5.3.1. Помещения ЦОК и офисов обслуживания должны быть ухоженными и опрятными, стены и элементы отделки чистыми, без видимых повреждений.

5.3.2. Помещения ЦОК и офисов обслуживания должны быть обеспечены доступом свежего воздуха, комфортной температурой.

5.3.3. При входе в ЦОК, должны быть размещены влаговпитывающие коврики и установлена урна для мусора.

5.3.4. Клиентский зал ЦОК, должен быть разделён на зону ожидания и зону обслуживания, где размещаются сотрудники ЦОК;

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

5.3.6. В Клиентском зале должна быть организована навигация:

а) при входе в Клиентский зал организованы потолочные/настенные указатели и (или) таблички;

б) допускается размещать на полу указатели-наклейки.

5.3.7. Для Клиентов в зоне ожидания должны быть:

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

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

5.3.8. В зоне ожидания допускается размещение:

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

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

5.3.9. В зоне ожидания запрещается:

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

б) размещать на /полках/стойках для Клиентов и на рабочих местах сотрудников горшки с растениями

5.3.10. На рабочем месте сотрудника ЦОК должна быть размещена табличка с указанием (номера окна, вида обслуживания, ФИО специалиста) или оборудовано электронное табло, где указывается номера окна обслуживания и номер талона электронной очереди.

5.3.11. У входа в каждый кабинет (при их наличии) размещены таблички с наименованием подразделения/ помещения.

## 5.4. Требования к размещению информации в ЦОК и офисах обслуживания.

1. В зоне обслуживания на видном месте размещается информация, где указана категория Клиентов имеющих право на обслуживание вне очереди в соответствии с законодательством РФ.
2. В зоне ожидания размещается в том числе следующая информация:

а) общая информация об Обществе и территории его обслуживания;

б) закон РФ «О защите прав потребителей»;

в) стандарт качества обслуживания Клиентов;

г) информация о порядке подачи и рассмотрения обращений Клиентов, с указанием сроков рассмотрения обращений и предоставления ответа;

д) книга отзывов и предложений;

е) информация об интерактивных и дистанционных сервисах;

з) информация о горячей линии Общества;

и) информация о порядке замены/поверки Обществом приборов учета электроэнергии$

ж) информация об обязанности потребителя сообщать исполнителю коммунальных услуг об изменении количества зарегистрированных граждан в жилом помещении;

з) порядок и форма оплаты за потребленную электроэнергию, сведения о последствиях несвоевременного и (или) неполного внесения платы

и) сведения о последствиях отсутствия прибора учета, несанкционированного вмешательства в работу прибора учета, а также недопуска представителя Общества для проверки состояния приборов учета и достоверности переданных сведений о показаниях таких приборов учета,

к) сведения о последствиях недопуска представителя Общества (сетевой организации) для установки, ввода в эксплуатацию, поверки, технического обслуживания и присоединения к интеллектуальной системе учета электрической энергии (мощности) прибора учета электрической энергии.

5.4.3. В зоне ожидания размещается информация в части оказания услуг по энергоснабжению и коммерческим услугам:

а) информация в соответствии со Стандартами раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии;

б) порядок и сроки заключения договора энергоснабжения, 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;

д) бланки типовых документов на оказание услуг энергоснабжения;

е) образцы заполнения типовых документов и заявлений

5.4.4. Прейскурант на товары и коммерческие услуги и условия предоставления.

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

5.4.6. 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.

5.4.7. Требования к рабочему месту специалиста ЦОК.

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

б) на столе сотрудника, обслуживающего Клиентов, должно быть предусмотрено наличие настольной таблички с его именем, фамилией, должностью, а также табличка для закрытого окна;

в) 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.