

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Утвержден:

Приказом ООО «Региональная Энергосбытовая Компания»

№ 46 от 26.04.2013г.

ООО «Региональная Энергосбытовая Компания»

2013

ПРЕДИСЛОВИЕ

Настоящий Стандарт обслуживания клиентов (далее Стандарт) устанавливает общие требования к клиентскому обслуживанию, включая правила и характеристики очного и заочного обслуживания, и определяет специфику работы с потребителями ООО «Региональная Энергосбытовая Компания» (далее Общество).

Настоящий стандарт вступает в силу после его утверждения приказом генерального директора Общества. При существенных изменениях условий предоставления услуг на рынке в Стандарт вносятся изменения и дополнения.

Стандарт доводится до сведения клиентов и других заинтересованных сторон путем публикации на сайте Общества, размещения в местах очного обслуживания клиентов и другими способами, обеспечивающими доступность документа.

СВЕДЕНИЯ О СТАНДАРТЕ

1. РАЗРАБОТАН: 2013
2. УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ: 2013
3. СРОК ДЕЙСТВИЯ: с момента утверждения

Содержание

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
Раздел 1 Область применения	4
Раздел 2 Нормативные ссылки.....	4
Раздел 3 Рабочие определения терминов, применяемых в Стандарте.....	5
Раздел 4 Цели и задачи.....	6
ГЛАВА 2 ТРЕБОВАНИЯ К ООО «РЕГИОНАЛЬНАЯ ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ КОМПАНИЯ» ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С КЛИЕНТАМИ	7
Раздел 1 Принципы взаимодействия с клиентами	7
Раздел 2 Организационно-нормативное обеспечение	7
Раздел 3 Основные критерии и параметры взаимодействия с клиентами.....	8
§ 1 Организация очного обслуживания.....	9
§ 2 Организация заочного обслуживания	11
§ 3 Организация виртуального (интерактивного) обслуживания.....	14
Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания.....	14
Организация обработки обращений.....	16
§ 4 Требования к организации обратной связи с клиентами.....	16
ГЛАВА 3 СПЕЦИФИКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ (юридические лица).....	17
Раздел 1 Требования по взаимодействию с клиентами при осуществлении сбытовой деятельности.....	17
§ 1 Требования к порядку заключения договоров энергоснабжения.....	17
ГЛАВА 4 ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КЛИЕНТОВ	21

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел 1 Область применения

1 Настоящий Стандарт обслуживания клиентов (далее Стандарт) является нормативным документом, устанавливающим базовые требования по взаимодействию с клиентами при оказании услуг по электроснабжению, оказанию иных услуг, прямо или косвенно связанных с энергоснабжением. Стандарт предназначен для применения при обслуживании клиентов ООО «Региональная Энергосбытовая Компания». Действие Стандарта распространяется на взаимоотношения с клиентами Компании - 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) и с исполнителями услуг по передаче электроэнергии.

Раздел 2 Нормативные ссылки

В Стандарте учтены требования следующих нормативно-правовых актов и использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

- Гражданский кодекс Российской Федерации.
- Закон Российской Федерации от 26 марта 2003 г. № 35-ФЗ «Об электроэнергетике».
- Закон Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- Закон Российской Федерации от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании».
- Закон Российской Федерации от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных».
- Закон Российской Федерации от 23.11.2009 № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ».
- Постановление Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 г. № 307 "О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам».
- Постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011г. № 354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов" (вместе с "Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов").
- Постановление Правительства Российской Федерации от 04 мая 2012 г. № 442 «Об утверждении Основных положений функционирования розничных рынков электрической энергии».
- Постановление Правительства РФ от 27 декабря 2004 г. N 861 "Об утверждении Правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг, Правил недискриминационного доступа к услугам по оперативно-диспетчерскому управлению в электроэнергетике и оказания этих услуг, Правил недискриминационного доступа к услугам администратора торговой системы оптового рынка и оказания этих услуг и Правил 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".

Раздел 3 Рабочие определения терминов, применяемых в Стандарте

1 Применительно к настоящему Стандарту используются следующие термины и определения:

Администратор (секретарь) - сотрудник, ответственный за прием клиентов и контроль хода выполнения работ в центрах очного обслуживания клиентов.

Гарантирующий поставщик электрической энергии - коммерческая организация, обязанная в соответствии с Федеральным законом или добровольно принятыми обязательствами заключить договор купли-продажи электрической энергии с любым обратившимся к нему потребителем либо с лицом, действующим от имени и в интересах потребителя и желающим приобрести электрическую энергию.

Жалоба - направленное клиентом в адрес компании или должностного лица компании письменное или устное заявление о нарушении прав или охраняемых законом интересов клиента; претензия о предоставлении услуги ненадлежащего качества и соответствующем уменьшении ее стоимости и т.п.

Заочное обслуживание - обслуживание клиентов без личного контакта с сотрудниками компаний, в том числе по телефону, почте или сети Интернет.

Заявление о заключении договора - письменное или устное обращение клиента о заключении или оформлении (для физических лиц, приобретающих электроэнергию для коммунальных нужд) договора энергоснабжения (купли-продажи).

Заявление на изменение условий договора - обращение клиента с целью изменения состава энергопринимающих объектов и средств коммерческого учета, изменения объема получаемых энергоресурсов и прочих условий.

Интерактивное обслуживание - форма заочного обслуживания клиентов с использованием сети Интернет.

Клиент - любое юридическое или физическое лицо, обратившееся в Общество по вопросам заключения договора энергоснабжения, купли-продажи (поставки) электрической энергии, получения прочих услуг, сопутствующих энергоснабжению, оказанию жилищно-коммунальных услуг.

Обращение - направленное клиентом в адрес Общества или должностного лица Общества письменное или устное заявление. Обращение может представлять запрос о предоставлении информации, просьбу оказать содействие в разрешении споров с сетевыми компаниями и т.п.

Очное обслуживание - обслуживание клиентов посредством личного контакта с сотрудниками Общества.

Потребитель - физическое или юридическое лицо, осуществляющее пользование электрической энергией/мощностью и жилищно-коммунальными услугами. Потребителем становится клиент компании после заключения договора энергоснабжения. В отношении физических лиц - с даты, соответствующей началу периода, за который гражданином-потребителем произведена первая оплата электрической энергии данному гарантирующему поставщику, а в случае отсутствия первой оплаты - с даты технологического присоединения его энергопринимающего устройства к электрической сети в зоне деятельности данного гарантирующего поставщика или даты присвоения статуса гарантирующего поставщика соответствующей организации (в зависимости от того, какая дата наступит позднее).

Потребителями компании являются:

1 группа - бытовые абоненты (физические лица), приобретающие энергию/услуги для бытовых нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

2 группа - организации-исполнители коммунальных услуг, приобретающие электрическую энергию для предоставления коммунальных услуг.

3 группа - юридические лица и предприниматели, приобретающие электрическую энергию для собственных нужд.

Система обслуживания клиентов - совокупность взаимосвязанных процессов, трудовых и информационных ресурсов, которые направлены на обеспечение предоставления Клиентам услуг надлежащего качества.

Сетевые организации - организации, владеющие на праве собственности или на ином установленном федеральными законами основании объектами электросетевого хозяйства, с использованием которых такие организации оказывают услуги по передаче электрической энергии и осуществляют в установленном порядке технологическое присоединение энергопринимающих устройств (энергетических установок) юридических и физических лиц к электрическим сетям, а также осуществляющие право заключения договоров об оказании услуг по передаче электрической энергии с использованием объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих другим собственникам и иным законным владельцам и входящих в единую национальную (общероссийскую) электрическую сеть;

Энергетическая установка - комплекс взаимосвязанного оборудования, предназначенный для производства или преобразования, передачи, распределения или потребления энергии.

Раздел 4 Цели и задачи

1 Целью данного стандарта является установление норм и правил взаимодействия с клиентами, единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия ООО «Региональная Энергосбытовая Компания» со своими клиентами (физические и юридические лица, приобретающие электрическую энергию).

2 Стандарт определяет и регламентирует требования к следующим процедурам взаимодействия:

- анализ потребностей и ожиданий клиентов посредством обработки обращений клиентов;
- прием клиентов по вопросам заключения договоров энергоснабжения, купли – продажи (поставки) электроэнергии;
- 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 клиентов.

3 Стандарт определяет и регламентирует основные направления повышения удовлетворенности клиентов качеством услуг электроснабжения за счет:

- оперативного реагирования на обращения клиентов, сокращения времени решения вопросов;
- создания комфортных условий и доброжелательного отношения к клиентам и потребителям.

ГЛАВА 2 ТРЕБОВАНИЯ К ООО «РЕГИОНАЛЬНАЯ ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ КОМПАНИЯ» ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С КЛИЕНТАМИ

Раздел 1 Принципы взаимодействия с клиентами

1. Основными принципами взаимодействия Общества с клиентами являются надежность и бесперебойность электроснабжения и доступность обслуживания, под которой понимается:

- территориальная доступность. Клиентам гарантируется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений независимо от удаленности места проживания.

- организационная доступность. Правила пользования услугами Общества должны быть прозрачны и исполнимы.

- Информационная доступность. Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с Обществом носит публичный характер и предоставляется в доступной форме. Клиенты (потребители) надлежащим образом информируются о порядке заключения договоров энергоснабжения, купли-продажи (поставки) электроэнергии, порядке предоставления плановых величин потребления электроэнергии и их последующей корректировке, о порядке и способах оплаты, о порядке производства работ по ограничению, полному прекращению и возобновлению режима электроснабжения при нарушении сроков оплаты по договорам энергоснабжения (купли-продажи), о ценах (тарифах) на электрическую энергию (включая ценовые параметры, предоставляемые Обществу организацией коммерческой инфраструктуры оптового рынка электроэнергии/мощности для расчета цен в расчетный период на розничном рынке (ОАО «Администратор торговой системы»)).

2. Обслуживание клиентов (потребителей) основано на принципе «обратной связи» и предполагает соответствующие изменения в деятельности Общества в ответ на потребности и ожидания клиентов.

3. Клиентам (потребителям) обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки.

4. Рассмотрение обращений и жалоб исходит из принципа добросовестности клиента (потребителя), если в установленном законом порядке не установлено обратное. При рассмотрении обращений физических лиц, представляющих социально уязвимые категории населения, а также предпринимателей без образования юридического лица и малого бизнеса учитывается, что у данной группы клиентов нет юридических и технических знаний по вопросам энергоснабжения.

5. Клиентам (потребителям) обеспечивается защита персональных данных. Общество использует полученную от клиентов персональную информацию, такую как имя и фамилия, адрес, адрес электронной почты, номера телефона и факса, исключительно с целью организации энергоснабжения, ведения расчетов за предоставленные коммунальные услуги.

6. Чтобы обеспечить реализацию права отдельных категорий граждан на пользование льготами по оплате ЖКУ, в случае предоставления им мер социальной поддержки в виде освобождения от оплаты ЖКУ, их обслуживание и консультирование по вопросам получения мер социальной поддержки, организуется в доступной для клиентов форме.

Раздел 2 Организационно-нормативное обеспечение

1 Система обслуживания клиентов в Обществе организуется таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс качества и стоимости обслуживания при обязательном удовлетворении требований клиентов (потребителей) в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договоров.

2 Общие вопросы организации системы управления взаимодействием с клиентами (потребителями), соответствующие полномочия общего собрания участников общества,

генерального директора, определяются в соответствии с принципами клиенто-ориентированной политики.

3 В Обществе создано специальное структурное подразделение по работе с клиентами, на которое возлагаются следующие функции:

организация клиентского обслуживания с учетом положений Стандарта, договорных обязательств, регламентов и других нормативных актов;

анализ поступивших обращений, сроки исполнения запросов,

работа с жалобами физических лиц

изучение потребностей и мониторинг степени удовлетворенности клиентов;

сбор и предоставление руководству Общества отчетов по взаимодействию с клиентами и предложений по улучшению качества обслуживания.

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

4.1 Фронт-офис отвечает за непосредственное взаимодействие с клиентом (потребителем). Он включает как очное, так и заочное обслуживание потребителей. Фронт-офис принимает заявки клиентов, регистрирует их для последующей передачи на обработку в Бэк-офис, осуществляет консультирование в момент обращения клиента.

4.2 Бэк-офис обеспечивает рассмотрение, обработку и выполнение заявок и обращений клиентов, поступающих через фронт-офис.

5 Руководители и специалисты (ответственные исполнители структурного подразделения Общества, в функции которого входит оказание услуги) других структурных подразделений (управления персоналом, отношений с органами государственной власти, взаимодействия со СМИ, и др.) взаимодействуют с вышеуказанным подразделением по работе с клиентами в рамках своей компетенции. Каждое из структурных подразделений, деятельность которых затрагивает интересы потребителей, на систематической основе дает предложения по улучшению работы с клиентами и участвует в реализации соответствующего плана мероприятий.

6 Общество предоставляет потребителям возможность свободного выбора любого из двух типов каналов информационного взаимодействия (очного или заочного) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений клиента.

7 Для создания и поддержания системы централизованного обслуживания потребителей компания обеспечивает наличие:

квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с клиентами (потребителями) и организацию клиентского обслуживания;

помещений для приема клиентов (потребителей);

компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений клиентов (потребителей) и формирования отчетов;

формализованных в соответствующей регламентирующей документации бизнес-процессов взаимодействия Общества с клиентами (потребителями).

9 С учетом настоящего Стандарта разрабатываются следующие организационно-распорядительные документы:

регламенты оказания услуг, реагирования на жалобы и обращения, а также взаимодействия Общества с органами государственной власти и другими заинтересованными сторонами при очном и заочном обслуживании клиентов;

положение о деятельности структурного подразделения по работе с потребителями;

должностные и рабочие инструкции сотрудников, обслуживающих потребителей;

стандартные формы статистической отчетности.

Раздел 3 Основные критерии и параметры взаимодействия с клиентами

1 Эффективный процесс взаимодействия с клиентами (потребителями) характеризуется следующими параметрами:

единообразие требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;

индивидуальный подход к клиентам (потребителям), в том числе к инвалидам,

ветеранам и социально уязвимым категориям населения;

минимизация времени клиента (потребителя), затраченного на получение услуги, в том числе посредством минимизации очных контактов клиентов и Общества;

оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с клиентами (потребителями);

полнота, актуальность и достоверность предоставленной информации.

2 Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия с клиентами при оказании услуг энергоснабжения являются:

обеспечение качества электроснабжения;

обеспечение качества клиентского обслуживания;

осуществление корректных расчетов за поставленные энергоресурсы, оказанные жилищно-коммунальные услуги.

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

§ 1 Организация очного обслуживания

Организация инфраструктуры при очном обслуживании

1. Система очного обслуживания клиентов ООО «Региональная Энергосбытовая Компания» одноуровневая: состоит из центрального офиса, который осуществляет прием и обслуживание всех клиентов, обратившихся в офис. Территориальные подразделения по работе с физическими и юридическими лицами их количество и места расположения, создаются Обществом по мере необходимости, исходя из принципа доступности очного обслуживания.

2. Общество должно стремиться обеспечить не менее благоприятные условия приема клиентов, чем органы государственной власти и местного самоуправления при организации предоставления публичных услуг.

3. При создании территориальных подразделений Общество должно учитывать требования законодательства субъекта Российской Федерации, применяющиеся для установления границ муниципальных образований и их административных центров. Месторасположение обособленного подразделения определяется исходя из пешеходной или транспортной доступности до него и обратно в течение рабочего дня для всех клиентов, проживающих в границах зоны обслуживания данного подразделения. Место расположение обособленного подразделения определяется с учетом этого критерия.

Организация приема клиентов (бытовые абоненты)

1 Прием клиентов (потребителей) организуется в центральном офисе компетентными специалистами Общества.

2. Типовой алгоритм обслуживания клиента (бытового абонента):

2.1 Клиент (потребитель) знакомится с информационным стендом и объявлениями, разъясняющими порядок приема, типовые вопросы и функции сотрудников.

2.2 При необходимости клиент (потребитель) обращается к администратору (секретарю), который проводит первичный прием, выявляет необходимость обращения к специалистам, осуществляет диспетчеризацию.

2.3 Администратор (секретарь) выполняет функции по реализации потребностей клиента (потребителей) в рамках своих должностных обязанностей.

3 Устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с клиентами:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение)
Центр очного обслуживания		
Обслуживание администратором (секретарем)	Ожидание в очереди	10 мин.
	Прием	5 мин
Обслуживание специалистом	Ожидание в очереди	10 мин.
	Прием	10 мин.
Общее время обслуживания клиента		Не более 35 мин

Требования к помещениям для приема клиентов и потребителей (бытовые абоненты)

1 Очное обслуживание организуется в помещениях, находящихся в максимально доступном для большинства населения месте, при возможности - не далее 500 м от остановок общественного транспорта.

2 Помещение для очного обслуживания обеспечивает беспрепятственный доступ посетителей. Общество принимает меры, направленные на обеспечение доступа для граждан с ограниченными возможностями. При невозможности оборудовать помещение надлежащим образом организуется обслуживание инвалидов и лиц с ограниченными физическими возможностями на дому (по вопросам правильного начисления мер социальной поддержки населения и другим вопросам расчетов ЖКУ).

3 Типовое оборудование помещения для очного обслуживания бытовых абонентов включает:

Название	Оборудование/оснащение	Примечание
Рабочее место начальника соответствующего отдела	- отдельные телефонные аппараты - персональные компьютеры	не менее 8 м ²
Рабочее место секретаря	- стол; - отдельные телефонные аппараты с возможностью переадресации вызовов;	не менее 6 м ² на сотрудника. Рабочие места располагаются в

	- персональные компьютеры - многофункциональное копировально-печатное устройство, факс.	кабинетах (не более чем на 6 сотрудников)
Коридоры/ холлы для ожидания	- места для сидения - информационные стенды - холл оснащен стойками/столами для заполнения бумаг и пишущими ручками	ширина не менее 1,7 м для свободного прохода предполагаемого потока людей

4 В целях безопасности сотрудников и клиентов помещение оборудуется:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, тревожной кнопкой.

5 Информационные указатели, оформленные в едином корпоративном стиле, размещаются:

- рядом с ближайшей от пункта приема клиентов остановкой общественного транспорта (при необходимости);
- у центрального входа в помещение (вывеска с названием); табличка с информацией о режиме работы и контактные телефоны справочной службы.

Организация заочного обслуживания

Организация инфраструктуры заочного обслуживания

1 Система заочного обслуживания включает три канала связи:

- телефон;
- электронная почта;
- почтовая переписка на бумажном носителе.

2 Стандартом устанавливаются следующие требования к телефонным контактам с клиентом (потребителем):

2.1 Информация о контактных телефонах, по которым потребитель может заочно обратиться в Общество по интересующим его вопросам, размещается:

- на сайте Общества (с указанием телефонов специалистов всех уровней обслуживания потребителей);
- на лицевой части счет-квитанции (для бытовых абонентов);
- в договорах энергоснабжения/купли-продажи (для юридических лиц).

2.3 Общество обязуется предпринять все меры по созданию единого контакт-центра и единой информационно-справочной службы на территории обслуживания.

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

Организация обработки обращений

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

2 В обществе в доступном месте находится книга жалоб и предложений, прошитая и пронумерованная надлежащим образом.

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

4 Типовой алгоритм заочного обслуживания по телефону:

4.1 Регистрация и обработка телефонного вызова администратором (секретарем).

4.2 Предоставление ответа администратором (секретарем) или соединение клиента со специалистом (перечень вопросов для самостоятельного ответа администратором (секретарем) и типовые ответы устанавливаются организационно-распорядительным документом компании).

5 При необходимости клиенту (потребителю) предоставляется возможность предварительной записи на прием в центр очного обслуживания, а случае обращения потребителя-инвалида, организуется выезд в удобное для него время и место.

6 Типовой алгоритм заочного обслуживания по почте:

6.1 Регистрация и обработка письменного обращения администратором (секретарем).

6.2 Подготовка ответа администратором (секретарем) или направление обращения специалисту.

6.3 Подготовка ответа специалистом.

6.4 Оформление ответа в печатном виде на фирменном бланке Общества, подписывается должностным лицом, ответственным за работу с клиентами, содержит контактные данные исполнителя.

7 Устанавливаются следующие типовые параметры средней и предельной продолжительности взаимодействия с клиентами (бытовыми абонентами):

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее/предельное значение)
Обслуживание телефонных обращений		
Телефонное	Время ожидания ответа	40 сек.
	Запрос и поиск информации о клиенте	45 сек.
	Предоставление информации по запросу	5 мин.
	Постобработка обращения	5 мин.
Телефонное	Соединения	40 сек.
	Предоставление информации специалистом	5 мин.
Почта		
Обработка обращения администратором (секретарем)	Регистрация, классификация обращений и передача обращения специалисту	не более 1 дня рабочего дня
Обработка специалистом	Рассмотрение обращения и оформление ответа	не более 15 календарных дней
	Продление рассмотрения обращения (при необходимости подготовки запроса и получения ответа от сторонней организации)	не более 10 рабочих дней
	В случае, если необходимо делать запрос в соответствующую стороннюю организацию (ЭСО, управляющая компания и т.п.), подготовка и направление запроса	не более 2-х рабочих дней
	После получения ответа от сторонней организации, подготовка и направление ответа	Не более 3 рабочих дней

Общая продолжительность		Не более 30 рабочих дней
-------------------------	--	--------------------------

8 Действия по рассмотренному заявлению не производятся, с уведомлением об этом клиента (потребителя), в случаях:

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

- 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.

9 Заявление клиента (потребителя) не рассматривается и ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не указаны контактные данные.

§ 3 Организация виртуального (интерактивного) обслуживания

Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания

1 Интерактивное обслуживание организуется на сайте Общества. На сайте размещается следующая информация:

Нормативная база (Федеральные Законы РФ, Постановления Правительства

РФ, Постановления органов тарифного регулирования и др.);

Формы договоров энергоснабжения, купли-продажи (поставки) электроэнергии;

Цены на электрическую энергию (мощность);

Контактные данные .

Обратная связь		
Вопросы	Найти ответ на вопрос	Автоматизированный поиск ответов форма для направления вопросов
	Задать вопрос	
Обращения, жалобы	Направить обращение, жалобу	Форма автоматизированного обращения, жалобы
	Краткое содержание ответов на обращения и жалобы	
Отзывы	Направить отзывы об Обществе	Автоматизированная форма, в которой Клиенты могут оставить свои отзывы о качестве обслуживания

Справочная информация		
Новости	Актуальная информация для потребителей Общества (может содержать ссылку на главную страницу веб-сайта компании)	Информация об изменении тарифов и цен, в том числе и тарифов на дополнительные услуги, оказываемые Обществом, пресс-релизы
Отделение (обособленное подразделение, абонентский пункт)	Адреса отделений	Адреса городских участков, осуществляющих прием потребителей, контактные телефоны, прочая информация
	Контакты должностных лиц	
	Часто задаваемые вопросы об отделении	
	Публикации об отделении	
Контактная информация		Контактная информация профильных специалистов компании, а также телефоны и адреса компаний-партнеров, распределительных сетевых компаний (для обращений по качеству энергоснабжения)
Полезные ссылки		Адреса веб-сайтов

Организация обработки обращений

1. Интерактивное обслуживание ведется по двум направлениям:

- предоставление справочной информации;
- удовлетворение запросов на оказание/ изменение услуг.

2. Типовой алгоритм интерактивного обслуживания:

2.1 Клиенту предоставляется возможность ознакомиться с ответами на наиболее часто встречающиеся вопросы и жалобы на сайте Общества.

2.2 Менеджер предоставляет ответ или направляет запрос специалисту (перечень вопросов для самостоятельного ответа менеджером и типовые ответы устанавливаются организационно-распорядительным документом компании).

2.3. Ответ направляется клиенту и, если представляет интерес для других потребителей, публикуется на сайте.

§ 4 Требования к организации обратной связи с клиентами

1. 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).

2. По способу выражения обратная связь подразделяется на:

- жалобы;
- предложения;
- отзывы о деятельности.

3. Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:

- устные и письменные обращения клиентов в Общество (включая записи в книге отзывов предложений);
- телефонные обращения;
- почта;
- сайт Общества;
- электронная почта.

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. Устанавливаются следующие требования к временным параметрам для различных форм взаимодействия с клиентами в зависимости от направленности обратной связи:

Форма связи с клиентом	Направленность	Срок принятия мер/частота проведения опросов
Очное:		
Устная форма в центральном офисе	Активное	14 дней
Письменная форма в офисе (включая книгу жалоб)	Активное/пассивное	14 дней/ не чаще 1 раза в 3 месяца и не реже 1 раза в год
Заочное:		
Телефонное обращение	активное	14 дней
Почтовое обращение	активное	14 дней
Интерактивное		

Посредством Интернет-портала	Активное/пассивное	14 дней/ не чаще 1 раза в 3 месяца и не реже 1 раза в год
По электронной почте	активное	14 дней

ГЛАВА 3 СПЕЦИФИКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ (юридические лица)

Раздел 1 Требования по взаимодействию с клиентами при осуществлении сбытовой деятельности

Снабжение потребителей электрической энергией регламентируется законодательством Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, а также организационно-распорядительными документами Общества с учетом региональной специфики обслуживания. Условия и требования типовых договоров энергоснабжения, купли-продажи (поставки) электроэнергии, заключаемых с юридическими лицами, должны соответствовать требованиями нормативных документов. Типовые формы должны быть доступны для ознакомления любому обратившемуся.

1. Перечень документов, необходимых для заключения договора энергоснабжения, должен быть размещен на сайте Общества. При очном обращении клиенту выдается форма заявки с указанием всех необходимых документов для заключения договора энергоснабжения, купли-продажи (поставки) электроэнергии.

2. При предоставлении потребителям актов приема-передачи электроэнергии и счетов-фактур за фактически потребленную электроэнергию, Общество предоставляет детализацию с указанием следующей информации:

- объем потребленной электрической энергии (мощности);
- цена на электрическую энергию (с указанием стоимости каждой составляющей электрической энергии);
- при предъявлении штрафных санкций - порядок расчета штрафных санкций (пеня, неустойка) за задержку платежа, а также период времени, за который выставляется платежный документ; составляющие цены на электроэнергию;
- изменения в тарифе, если таковые происходили;
- контактную информацию, необходимую клиенту в случае возникновения дополнительных вопросов.

3. В случае если переданные сетевой организацией данные о расходе энергии не соответствуют параметрам договорных значений (отклонение более, чем на 15% при отсутствии объяснений от ТСО), работники Общества должны обеспечить повторную проверку данных, содержащихся в документе, на предмет наличия в них ошибок.

§ 1 Требования к порядку заключения договоров энергоснабжения, купли-продажи (поставки) электрической энергии

Данные требования относятся к процедуре заключения и оформления договоров

энергоснабжения и договоров купли-продажи (поставки) электрической энергии.

1. Прием заявления на заключение договора энергоснабжения, купли – продажи (поставки) электроэнергии от новых клиентов		
1.1	Обращение клиента в офис для очного обслуживания на предмет заключения договора энергоснабжения, купли-продажи (поставки) электроэнергии с предоставлением всех необходимых документов для заключения такого договора	В течение рабочего времени
1.2	Консультирование заявителя и выдачи ему формы заявки с перечнем требуемой для заключения договора документации и указанием организаций, осуществляющих выдачу такой документации	В течении рабочего времени
1.3	Уведомление клиента о возможности заключения договора энергоснабжения, купли-продажи (поставки) электрической энергии. Для оперативного решения вопроса в случае выполнения клиентом требований по предоставлению документов допускается устное	В течение 3 дней с момента получения заявления
1.4.	Уведомление клиента о необходимости направления недостающих документов, необходимых для заключения договора	в течение 5 рабочих дней с момента получения заявления (обращения) с приложением перечня требуемых документов
1.5.	В случае отсутствия основания для заключения договора - уведомление клиента об обоснованном отказе от заключения договора с указанием причин отказа	в течение 5 рабочих дней с последней даты предоставления пакета документов.
1.6	Предоставление клиенту подписанного договора энергоснабжения с приложениями к нему	Не позднее 30 дней с момента получения заявления (при условии предоставлении всех необходимых документов для заключения договора)

2. Взаимодействие с потребителем в рамках действующего публичного договора энергоснабжения, купли-продажи (поставки) электрической энергии		
2.1	Уведомление потребителя о предложениях по внесению изменений в условия договора энергоснабжения, купли-продажи (поставки) электрической энергии по инициативе Общества с указанием причин внесения	В течение одного месяца с момента возникновения оснований для внесения изменений
2.2	Уведомление потребителя о возможности/невозможности изменения условий договора энергоснабжения, купли-продажи (поставки) электрической энергии по инициативе потребителя. В случае невозможности изменения условий договора, уведомление должно содержать обоснование отказа от внесения изменений в договор с указанием причин отказа	В течение 10 рабочих дней с момента получения письменного заявления клиента с обоснованием по изменению условий договора
2.3	Предоставление потребителю подписанного договора с измененными условиями договора по инициативе клиента	Не позднее 30-ти дней с момента получения письменного заявления клиента с обоснованием по изменению условий договора
2.4	Уведомление клиента информационными сообщениями о плановых отключениях снабжения электрической энергией производится как минимум одним из указанных методов, либо их комбинацией, включая письменное уведомление: Средствами массовой информации; Оперативно-диспетчерской службой электросетевых компаний: посредством телефонной связи; посредством факсимильной связи; посредством расклейки информационных объявлений; посредством почтовой связи.	Информирование производится в течение 3 дней с даты принятия решения о перерыве, прекращении или ограничении передачи электрической энергии, но не позднее чем за 24 часа до введения указанных мер. Информационное сообщение должно содержать: наименование организации; вид работ, который будет проводиться; причину проведения работ; дату и время проведения работ; сроки проведения работ; должность, фамилия, имя и отчество лица, ответственного за проведение работ; номер контактного телефона.
2.5	Проведение замеров по определению показателей качества электрической энергии с оформлением акта	В сроки, согласованные со специализированной организацией, или по действующим нормативным документам
2.6	Подготовка и представление потребителям платежных документов на оплату потребленной электрической энергии.	Не позднее 5-ти рабочих дней с момента публикации Организацией коммерческой инфраструктурой (ОАО «АТС») оптового рынка электроэнергии/мощности для расчета предельного уровня цен в расчетный период на розничном рынке.
2.7	Проведение сверки расчетов с подписанием акта сверки	Один раз в квартал.

3. Организация работы с потребителями 3-й группы в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения им обязательств по договору энергоснабжения, купли-продажи (поставки) электрической энергии		
3.1	Уведомление потребителя о возможном ограничении снабжения электрической энергией при наличии задолженности в оплате электрической энергии	Уведомление вручается в письменном виде под расписку или направляется заказным письмом (с уведомлением о вручении) клиенту в срок не позднее чем за 10 (десять) дней до запланированной даты отключения/ограничения.
3.2	Ограничение, прекращение и возобновление снабжения электрической энергией	В соответствии с условиями публичного договора энергоснабжения, купли-продажи (поставки) электрической энергии, Постановлением Правительства РФ от 04.05.2012г. № иными нормативными правовыми актами Российской Федерации
4. Организация работы с потребителями 1-й группы в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения им обязательств по договору энергоснабжения		
4.1	Уведомление потребителю о возможном ограничении снабжения электрической энергией в случае наличия задолженности по оплате электрической энергии, за 3 (три) ежемесячных размера оплаты, определенной исходя из соответствующих объемов (нормативов потребления) и тарифов на электроэнергию, а также при неисполнении иных обязательств, установленных законодательством Российской Федерации и условий договора энергоснабжения	Уведомление вручается в письменном виде под расписку или направляется заказным письмом (с уведомлением о вручении) клиенту за 30 дней до момента возможного ограничения и (или) прекращения снабжения электрической энергией
4.2	Уведомление потребителю об ограничении снабжения электрической энергией	Уведомление вручается в письменном виде под расписку или направляется заказным письмом (с уведомлением о вручении) с доставкой клиенту за трое суток до ограничения снабжения электрической энергией
4.3	Ограничение, возобновление снабжения электрической энергией	В соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации
5. Прием показаний приборов учета от потребителей 1 группы		
5.1	Любыми удобными для потребителя способами, в т.ч.: по телефону специалистам, непосредственно в офисе Общества, в сетевую организацию; E-mail.	Время обращения ограничивается рабочим временем
5.2	Считывание показаний с прибора учета для подготовки корректирующего счета, а так же проверка рабочего функционирования прибора учета, наличия пломб и отсутствия следов манипуляций	Не чаще одного раза в три месяца.

6. Информирование потребителя о задолженности по оплате электрической энергии, а также предоставление иной информации в соответствии с условиями договора:		
6.1	Информирование производится: посредством E-mail; посредством телефонной связи; посредством факсимильной связи; письменно (на бумажном носителе).	в соответствии с режимом работы
7. Информирование потребителя по вопросам снабжения электрической энергией:		
7.1	Посредством: телефонной связи; E-mail.	в соответствии с режимом работы
7.2	Центр очного обслуживания	В рабочие дни с 08:00 до 17:00, кроме праздничных и выходных дней.
8. Уведомление потребителя о плановых отключениях электрической энергии:		
8.1	Физические лица уведомляются оперативно-диспетчерской службой электрических сетей через управляющую компанию жилищного фонда; через средства массовой информации.	в течение 3 дней с даты принятия решения о перерыве, прекращении или ограничении передачи электрической энергии, но не позднее чем за 24 часа до введения указанных мер
8.2	Юридические лица уведомляются посредством телефонограммы; факса иным доступным способом.	

ГЛАВА 4 ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КЛИЕНТОВ

1 Информационное взаимодействие с клиентами имеет следующие формы:

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

2 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.

3 Базовый инструмент массового информационного взаимодействия с аудиторией - СМИ.

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

4.1 Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- сроки выполнения действий, входящих в компетенцию Общества;
- перечень документов, необходимых для выполнения действий входящих в компетенцию компаний;
- 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.

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

4.2.1 Очные консультации предоставляются клиентам в центрах очного обслуживания.

4.2.2 Консультантами являются сотрудники центров: секретарь, менеджеры, специалисты, которые предоставляют общие консультации.

4.2.3 Заочные консультации предоставляются клиентам по телефону и по почте.

4.2.4 Заочные консультации по телефону по типовым вопросам и ситуациям предоставляются клиенту администратором (секретарем). В случае поступления сложного запроса, требующего привлечения специалиста Общества, администратор (секретарь) уточняет информацию и предоставляет ее клиенту.

4.2.5 Также возможно предоставление консультаций по почте. Письменные ответы направляются сотрудником Общества на письменный запрос клиента или в случае поступления жалобы.

4.3 Интерактивные консультации предоставляются клиенту, отправившему в компанию через Интернет-портал e-mail.

4.4 Для предоставления ответов специалист использует информационную базу и консультации со специалистами компании, отвечающими за сферу запроса клиента.

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

5.1 По инициативе Общества клиентам предоставляется два типа информации:

- справочная информация;
- напоминания/сообщения.

5.2 К справочной информации относятся:

- извлечения из законодательных и иных 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.

5.3 К напоминаниям/сообщениям относится информирование:

- о наличии задолженности;
- о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;
- об изменении тарифов или правил предоставления услуг.

5.4 Очное информирование включает информационные стенды, расположенные в центрах очного обслуживания, буклеты и брошюры, распространяемые там же.

5.5 На информационных стендах и в распространяемых в помещении центров очного обслуживания брошюрах и буклетах клиенты могут ознакомиться со справочной информацией о деятельности Общества.

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

5.7 Заочное информирование включает в себя процедуру обзвона клиентов менеджерами или с помощью рассылки по электронной почте, в зависимости от выбранной клиентом формы оповещения.

5.8 Интерактивное информирование включает в себя:

- процедуру индивидуального автоматического информирования.
- справочную информацию, размещенную на сайте.

5.9 Автоматическое информирование применяется для адресного распространения напоминаний для клиентов.

5.10 Используется два типа автоматического информирования: телефонное и e-mail. Выбор типа информирования зависит от информации, предоставленной в Общество клиентом.