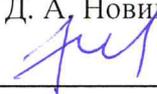


Утверждаю:  
Первый заместитель генерального директора  
Д. А. Новиков



## **СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ**

### **Общества с ограниченной ответственностью «ТНС энерго Великий Новгород»**

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ПРЕДИСЛОВИЕ .....	3
2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	3
3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	4
4. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ .....	5
5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.....	6
6. ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ.....	6
7. ОРГАНИЗАЦИОННО-НОРМАТИВНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ .....	7
8. ОСНОВНЫЕ КРИТЕРИИ И ПАРАМЕТРЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ .....	8
9. ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	9
10. ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ .....	15
11. ПРИНЦИПЫ УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ .....	18
12. ОРГАНИЗАЦИЯ ИНТЕРАКТИВНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	18
13. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ .....	19
14. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ .....	20
15. КОНТРОЛЬ И АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕ - ЛЕЙ .....	21
16. ПРИЛОЖЕНИЕ № 1 «ИНСТРУКЦИЯ ПО ОФОРМЛЕНИЮ ПРЕДСТАВИ - ТЕЛЬСТВ ОБЩЕСТВА».....	21

## 1. ПРЕДИСЛОВИЕ

Настоящий Стандарт обслуживания клиентов (далее Стандарт) применяется Обществом с ограниченной ответственностью «ТНС энерго Великий Новгород», которое оказывает услуги электроснабжения и взаимодействует с населением и другими розничными потребителями. Стандарт устанавливает общие требования к клиентскому обслуживанию, включая правила и характеристики очного и заочного обслуживания, и определяет специфику работы с потребителями при осуществлении разных видов деятельности.

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

Настоящий стандарт обслуживания потребителей, предназначен для применения структурными подразделениями ООО «ТНС энерго Великий Новгород» (далее - Общество).

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящий Стандарт обслуживания клиентов Общества (далее - Стандарт) является документом, устанавливающим базовые требования по взаимодействию с потребителями при оказании услуг в сфере электроснабжения.

2.2. Стандарт принят для руководства и исполнения персоналом всех структурных подразделений Общества.

2.3. В Стандарте учтены требования следующих нормативно-правовых актов:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон Российской Федерации от 26 марта 2003 г. № 35-ФЗ «Об электроэнергетике»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 (ред. 21.07.2014) «О персональных данных» № 152-ФЗ;
- Основные положения функционирования розничных рынков электрической энергии, утверждённые Постановлением Правительства РФ № 442 от 04.05.2012;
- Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утверждённые Постановлением Правительства РФ № 354 от 06.05.2011 (в редакции Постановления №344 от 16.04.2013 г.);
- Правила определения и применения гарантирующими поставщиками регулируемых цен на электрическую энергию (мощность), утверждённые Постановлением Правительства РФ № 1179 от 29.12.2011;
- Приказ Министерства промышленности и энергетики от 18.03.2008 №124 «Об утверждении Правил разработки и применения графиков аварийного ограничения режима потребления электрической энергии и использования противоаварийной автоматики»;
- ГОСТ Р ИСО 9001-2011 Системы менеджмента качества - требования;
- ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения;
- ГОСТ Р 53368-2009 обслуживание потребителей электрической и тепловой

энергии;

- ГОСТ 32144 - 2013 Межгосударственный стандарт. Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения;
- Инструкция по оформлению представительств Общества - Приложение № 1 к Стандарту.

### 3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Оператор/техник:** Сотрудник, ответственный за приём потребителей и контроль хода выполнения работ в центрах очного обслуживания потребителей.

**Претензия [жалоба]:** Направленное потребителем в адрес организации или должностного лица организации письменное или устное заявление о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя, о предоставлении услуги ненадлежащего качества и соответствующем уменьшении ее стоимости и т. п.

**Заочное обслуживание:** Обслуживание потребителей без личного контакта с сотрудниками организации, в том числе по телефону, почте или через Интернет.

**Интерактивное обслуживание:** Заочное обслуживание потребителей с использованием сети Интернет.

**Интернет-приёмная:** Интерактивная приёмная для потребителей на веб-сайте.

Примечание - Интернет-приёмная может быть создана в форме Интернет-портала, т.е. совокупности веб-страниц с повторяющимся дизайном, объединённых по смыслу, навигационно и физически находящихся на одном веб-сервере.

**Контакт-центр:** Совокупность оборудования, программного обеспечения, работников, процессов для обеспечения обслуживания потребителей по телефону.

**Обращение:** Направленное потребителем в адрес организации или должностного лица организации письменное или устное заявление.

**Очное обслуживание:** Обслуживание потребителей посредством личного контакта с сотрудниками организации.

**Потребитель:** Физическое лицо, осуществляющее пользование электрической энергией.

Граждане-потребители и приравненные к ним в соответствии с нормативными правовыми актами в области государственного регулирования тарифов группы (категории) потребителей, приобретающие электрическую или тепловую энергию для личных, семейных, домашних и иных нужд по освещению, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

**Центр очного обслуживания (потребителей):** Центр, предназначенный для приёма обращений потребителей по вопросам энергопотребления, технологического присоединения, передачи и распределения электроэнергии, осуществления коммунальных платежей, создания комфортной, эргономичной среды взаимодействия, повышения эффективности обслуживания.

## 4. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

4.1. Целью данного Стандарта является установление единых требований к качеству обслуживания и порядка взаимодействия с потребителями, оптимизация и формализация процедур взаимодействия сотрудников Общества с потребителями.

4.2. Установленные в настоящем Стандарте нормы и правила направлены на:

- создание комфортных условий и доброжелательного отношения к потребителю;
- сохранение клиентской базы и привлечение новых потребителей;
- создание у потребителей желания продолжать сотрудничество с Обществом;
- формирование и поддержание положительного имиджа Общества в глазах потребителей и сотрудников.

4.3. Стандарт определяет и регламентирует выполнение следующих требований:

- разработка, размещение и опубликование разработанных форм договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности));
- заключение с потребителем (покупателем) договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) в соответствии с разделом III Основных положений функционирования розничных рынков электрической энергии, утверждённых Постановлением Правительства РФ № 442 от 04.05.2012;
- наличие и функционирование центров очного обслуживания потребителей (покупателей) (обслуживание посредством личного контакта с работниками Общества), а также осуществление заочного обслуживания потребителей (покупателей) (обслуживание потребителей с безличным контактом с работниками Общества, в том числе по телефону, почте или через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» (далее - «Интернет»)), а также обеспечение наличия бесплатных телефонных или телекоммуникационных каналов связи между Обществом и потребителями;
- приём показаний приборов учёта, а также обеспечение приёма показаний приборов учёта от потребителей (покупателей) способами, допускающими возможность удалённой передачи сведений о показаниях приборов учёта (телефон, «Интернет» и др.);
- обеспечение выставления потребителю (покупателю) счетов на оплату электрической энергии способами, допускающими возможность их удалённой передачи (почта, «Интернет» и др.);
- обеспечение потребителю (покупателю) возможности внесения платы по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) различными способами, в том числе непосредственно Обществу без оплаты комиссии (для граждан);
- организация приёма обращений потребителей (покупателей) по вопросам поставки некачественной электрической энергии или прекращения

поставки электрической энергии, а также оповещения потребителей (покупателей) о причинах поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии и о планируемых сроках устранения указанных нарушений;

- организация приёма иных обращений потребителей (покупателей) в адрес Общества письменно или устно, в том числе посредством телефонной связи, факсимильной связи, «Интернет», электронной почты, а также оперативного ответа на них по существу с возможностью решения вопроса потребителя (покупателя) за 1 обращение;

- предоставление потребителям (покупателям) путём размещения в представительствах и (или) на официальном сайте в «Интернет», а также по его запросу всей информации в соответствии с требованиями действующего законодательства.

## 5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

5.1. Ответственность за соблюдение Стандарта возлагается на:

5.1.1. Управляющего директора, его заместителей, руководителей внутренних структурных подразделений Общества в рамках исполнения должностных инструкций и ключевых показателей эффективности;

5.1.2. Сотрудников Общества, обслуживающих клиентов, в рамках исполнения должностных инструкций.

5.2. Ответственность за организацию очного обслуживания клиентов в соответствии с требованиями Стандарта возлагается на начальника отдела по работе с населением и руководителей отделений Общества.

5.3. Ответственность за организацию заочного и интерактивного (виртуального) обслуживания клиентов в соответствии с требованиями Стандарта, в т. ч. ИТ - обеспечения, возлагается на заместителя генерального директора по реализации энергии.

5.4. Ответственность за мониторинг выполнения бизнес-процессов в соответствии с требованиями Стандарта, анализ деятельности Общества, своевременное внесение изменений в Стандарт возлагается на начальника отдела по работе с населением.

5.5. Ответственность за материально-техническое обеспечение Общества в рамках утверждённых норм и должностных обязанностей возлагается на начальника отдела управления делами.

5.6. При неисполнении требований Стандарта, виновные сотрудники Общества привлекаются к дисциплинарной ответственности в порядке, предусмотренном внутренними документами Общества.

## 6. ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

Основными принципами взаимодействия Общества с потребителями являются качественное и надёжное электроснабжение, и доступность обслуживания, под которой понимается:

6.1. Территориальная доступность.

Потребителям гарантируется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений независимо от удалённости места расположения.

## 6.2. Информационная доступность.

Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с Обществом носит публичный характер и предоставляется в доступной форме. Потребители надлежащим образом информируются о стоимости услуг, порядке формирования и размере цен для оплаты потреблённой электрической энергии, а также, при необходимости, о порядке ценообразования на розничном рынке электрической энергии.

## 6.3. Принцип «обратной связи».

Осуществление изменений в деятельности Общества в ответ на потребности потребителей.

## 6.4. Принцип объективности.

Потребителям обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки. Следует отметить, что при рассмотрении обращений потребителей-граждан учитывается, что у данной группы потребителей зачастую нет юридических и технических знаний по вопросам электроснабжения.

## 6.5. Защита персональных данных.

Общество, в соответствии с ФЗ РФ от 27.07. 2006 г. в редакции от 21.07.2014 г. «О персональных данных» № 152-ФЗ, обеспечивает полную защиту всех персональных данных полученных от потребителей (юридических и физических лиц) использует её исключительно с целью выполнения договорных обязательств.

# 7. ОРГАНИЗАЦИОННО-НОРМАТИВНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

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

7.1. Координацию, методическое руководство деятельностью подразделений Общества по работе с потребителями осуществляет отдел по работе с населением.

7.2. Общество предоставляет потребителям возможность свободного выбора любого из трёх типов каналов информационного взаимодействия (очно-го, заочного и виртуального) в зависимости от индивидуальных/технических возможностей и предпочтений потребителя.

7.3. Для создания и поддержания унифицированной системы обслуживания потребителей, Общество обеспечивает наличие:

7.3.1. квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с потребителями;

7.3.2. помещений для приёма потребителей;

7.3.3. компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации и обработки обращений потребителей;

7.3.4. формализованных в соответствующей регламентирующей документации бизнес-процессов взаимодействия Общества с потребителями.

7.4. С учётом настоящего Стандарта разрабатываются следующие организационно-распорядительные документы:

7.4.1. Процесс обработки претензий потребителей, полученных посредством очного, телефонного, письменного обращения или обращения через «Интернет», в т. ч. по вопросам, связанным с поставкой электроэнергии ненадлежащего качества;

7.4.2. Приказ об установлении норм корпоративного стиля одежды сотрудников, участвующих в процессе обслуживания потребителей;

7.4.3. Положения о структурных подразделениях по работе с потребителями;

7.4.4. Должностные и рабочие инструкции сотрудников Общества, работающих с потребителями.

## 8. ОСНОВНЫЕ КРИТЕРИИ И ПАРАМЕТРЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

8.1. Эффективный процесс взаимодействия с потребителями характеризуется следующими параметрами:

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

8.1.2. индивидуальный подход к потребителям, потребителям-гражданам;

8.1.3. минимизация времени потребителя, затраченного на получение услуги, в том числе посредством минимизации очных контактов потребителей и сотрудников Общества;

8.1.4. оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с потребителями;

8.1.5. полнота, актуальность и достоверность информации;

8.1.6. мультиканальность предоставления информации.

8.2. Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия с потребителями при оказании услуг энергоснабжения являются:

8.2.1. Обеспечение качества электроснабжения:

С целью обеспечения качества электроснабжения в Обществе организован процесс приёма обращений потребителей по вопросам поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии, а также оповещения потребителей о причинах поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии и о планируемых сроках устранения таких нарушений.

8.2.2. Обеспечение качества обслуживания потребителей:

Обслуживание потребителей включает заключение и исполнение договоров энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), приём показаний приборов учёта электрической энергии, начисление платы и сбор денежных средств с Потребителей за отпущенную электрическую энергию, организацию приёма обращений в адрес Общества, информирование и консультирование Потребителей по вопросам, связанным с процессом энергоснабжения в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ, а также организацию удалённых сервисов на веб-сайте Общества <https://novgorod.tns-e.ru/> .

Ориентируясь на взаимовыгодное сотрудничество с клиентами, Обще-

ство оказывает дополнительные услуги потребителям и сторонним организациям, которые размещены на официальном сайте Общества <https://novgorod.tns-e.ru/>, а так же на информационных стендах, размещённых в представительствах Общества.

С целью информирования потребителей по вопросам, связанным с процессом энергоснабжения, Общество размещает в представительствах Общества или на официальном сайте <https://novgorod.tns-e.ru/>, а также по их запросам, следующую информацию:

- документы, необходимые для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), порядок его заключения, а также порядок получения информации о состоянии процесса заключения договора с потребителем (покупателем);
- формы договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), разработанные и размещённые в соответствии с пунктом 33 Основных положений функционирования розничных рынков электрической энергии, утверждённых Постановлением Правительства РФ № 442 от 04.05.2012;
- действующий Стандарт обслуживания потребителей;
- порядок и условия внесения платежей по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности));
- порядок и условия приёма показаний приборов учёта и последствия вывода из строя приборов учёта либо отсутствия приборов учёта;
- возможные последствия нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии, а по запросу потребителя - размер его задолженности по оплате электрической энергии;
- размер и порядок расчёта стоимости электрической энергии, действующие тарифы и льготы;
- график обслуживания потребителей (покупателей) в представительствах, а также их адреса и телефоны;
- порядок направления и рассмотрения обращений, претензий и жалоб на действия Общества;
- иные, наиболее часто задаваемые вопросы, возникающие у потребителей (покупателей), и ответы на них.

## 9. ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

### 9.1. Организация инфраструктуры очного обслуживания.

#### 9.1.1. Структура Общества:

Система очного обслуживания потребителей состоит из центрального офиса и представительств:

- Центральный офис;
- Представительства компании «ТНС энерго Великий Новгород»;
- Расчётно – кассовый центр ООО «ТНС энерго Великий Новгород».

Количество и места расположения представительств определяются исходя из принципа доступности очного обслуживания.

#### 9.1.2. Представительства и внутренние структурные подразделения Обще-

ства обслуживают потребителей, выполняют сбор и обработку информации для формирования сводных статистических отчётов.

9.2. Требования к помещениям для приёма потребителей.

*(Порядок, чистота, аккуратность офиса и рабочего места создают благоприятное впечатление об Обществе).*

9.2.1. Помещения для очного обслуживания потребителей должны быть организованы в месте, максимально доступном для большинства потребителей, обслуживаемых соответствующим подразделением Общества.

9.2.2. Помещения должны обеспечивать беспрепятственный доступ посетителей в рабочее время (часы приёма), в том числе, по возможности граждан-потребителей с ограниченными возможностями здоровья.

9.2.3. Необходимо размещение информационных указателей, оформленных в едином корпоративном стиле:

9.2.3.1. у центрального входа в помещение (вывеска с наименованием Общества и его структурного подразделения, табличка с информацией о режиме работы);

9.2.3.2. по необходимости - внутри здания по пути к помещениям для приёма потребителей (навигационные указатели);

9.2.4. В целях безопасности сотрудников и потребителей помещения оборудуются:

9.2.4.1. противопожарной системой и средствами пожаротушения;

9.2.4.2. по необходимости - системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

9.2.5. Клиентский зал должен быть выполнен в корпоративном стиле.

9.2.6. Окно кассы должно соответствовать требованиям безопасности, но быть удобным для передачи платёжных документов.

9.2.7. Все помещения должны удовлетворять требованиям санитарной гигиены, постоянно поддерживаться в хорошем состоянии (ремонт, оформление).

9.2.8. Ответственность за чистоту и порядок в офисном помещении несёт непосредственный руководитель внутреннего структурного подразделения, расположенного в данном помещении.

9.2.9. Требования к оформлению представительств Общества сформулированы в Инструкции по оформлению представительств Общества - Приложение № 1 к Стандарту.

9.3. Требования к персоналу, осуществляющему приём потребителей.

9.3.1. Требования к содержанию рабочего места.

9.3.1.1. Каждый сотрудник соблюдает на своём рабочем месте чистоту и порядок.

9.3.1.2. В клиентском зале запрещён приём пищи. Вне клиентского зала допускается нахождение на рабочем месте воды/чая/безалкогольных напитков в чашке.

9.3.1.3. Недопустимо нахождение на рабочем месте и в клиентском зале:

9.3.1.3.1. рекламной и промо-продукции сторонних организаций;

9.3.1.3.2. художественной литературы и полиграфии, не имеющих прямого отношения к служебной деятельности;

9.3.1.3.3. одежды, посуды, предметов не офисного интерьера, личной гигиены.

9.3.1.4. На входе в рабочий кабинет сотрудника должна располагаться табличка

с указанием должности, фамилии, имени и отчества сотрудника, ведущего приём потребителей; при её отсутствии рабочее место должно оснащаться табулятором с указанием такой информации.

#### 9.3.2. Требования к внешнему виду.

9.3.2.1. Внешний вид сотрудника Общества не должен быть вызывающим или небрежным. Персонал, непосредственно и постоянно взаимодействующий с потребителями, должен находиться на рабочем месте в одежде, соответствующей следующим требованиям:

9.3.2.1.1. Одежда должна быть предпочтительно делового стиля.

9.3.2.1.2. Каждой сотрудник во время нахождения в офисе обязан носить бейдж с корпоративной символикой и указанием Ф.И.О. и должности сотрудника.

9.3.2.2. Запрещены следующие элементы и сочетания в одежде сотрудников:

- Одежда с элементами, открывающими область декольте, спину, плечи, живот, одежда из прозрачных материалов, а равно с элементами из прозрачных материалов в области декольте, спины, живота.

- Шорты, юбки-шорты, мини-юбки, чрезмерно короткие платья, пляжная одежда, юбки с высоким разрезом, майки, топы, колготки и чулки вызывающих цветов (яркой гаммы) и с крупным броским рисунком.

9.3.2.3. В зимний и межсезонный период сотрудники должны иметь на рабочем месте чистую обувь (классических моделей). Летняя и весенняя обувь не должна быть излишне открытой.

9.3.2.4. Недопустимо находиться на рабочем месте в верхней одежде, а также головных уборах.

9.3.2.5. Недопустимо нахождение на рабочем месте в клиентской зоне сотрудников в спортивной и рабочей одежде, кроме сотрудников, ношение рабочей одежды которыми продиктовано их служебными обязанностями.

9.3.3. Требования по общению с потребителями.

9.3.3.1. С любым посетителем сотрудники Общества должны вести себя уважительно и приветливо.

9.3.3.2. Недопустимо нахождение потребителя в офисных помещениях Общества в отсутствие персонала.

9.3.3.3. В случае, когда потребитель пришёл к специалисту, который в настоящее время отсутствует, необходимо вежливо перенаправить его, дав подробные объяснения о том, кто может решить возникшую у потребителя проблему.

#### 9.4. Организация приёма потребителей.

Очное обслуживание потребителей организуется в каждом представительстве Общества.

Очное обслуживание ведётся операторами, техниками, инженерами и соответствующими специалистами.

Потребитель знакомится с информационным стендом и объявлениями, разъясняющими порядок приёма, типовые вопросы и функции сотрудников.

Соответствующий специалист (инженер, техник, оператор) предоставляет информацию потребителю или совершает необходимые действия в рамках своих должностных обязанностей.

Продолжительность обслуживания потребителей может быть различной и зависит от сложности ситуации в целях качественного решения вопроса.

## 10. ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Инфраструктура заочного обслуживания включает в себя два канала связи: телефон и переписка, в том числе посредством «Интернет».

10.1. Порядок заочного обслуживания потребителей посредством телефонной связи:

10.1.1. Потребитель может воспользоваться следующими видами телефонной связи: прямой телефонный контакт со специалистом; телефонный звонок в Контакт-Центр Общества; сообщение по телефону с автоответчиком (при наличии); факсимильная связь.

10.1.2. Все телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с потребителями, указываются в платёжных документах; информационных стендах, размещённых в зданиях представительств Общества; сайте Общества <https://novgorod.tns-e.ru/>. В случае обращения потребителя по телефону для прямого телефонного контакта за получением информации, любой работник Общества обязан поприветствовать потребителя и представиться, тем самым назвав своё имя, занимаемую должность и название Общества. (например: Добрый день, инженер Константин, слушаю Вас - если название Общества озвучивается автоматически, или ТНС энерго Великий Новгород, инженер Константин, добрый день).

10.1.3. Работник Общества выслушивает обращение потребителя.

10.1.4. По телефонам для прямого телефонного контакта потребитель в момент разговора вправе получить ответ на свой вопрос. В случае, если специалист, ответивший на телефонный звонок потребителя, не может дать полный ответ, потребителю сообщается о соединении его с необходимым специалистом, для получения точной и полной информации.

10.1.5. В случае если специалист, принявший телефонный звонок потребителя, не может дать полный ответ незамедлительно, то специалист информирует об этом потребителя и согласовывает предоставление информации в форме телефонного звонка либо письменного ответа.

10.1.6. Телефоны для прямого телефонного контакта доступны для звонков потребителей в часы работы соответствующего подразделения Общества.

10.1.7. В случае телефонного обращения потребителя за получением информации о состоянии расчётов или иной информации, которая носит конфиденциальный характер, потребителю необходимо представиться, назвать номер лицевого счета и адрес. В случае если потребитель отказывается выполнить вышеуказанные требования, специалист Общества имеет право отказать ему в предоставлении запрашиваемой информации.

10.1.8. В случае если обращение потребителя содержит брань, оскорбления или угрозы в адрес специалиста Общества или организации, специалист Общества имеет право корректно прекратить телефонный контакт, оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросы и сообщить потребителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

10.1.9. По окончании разговора специалист Общества обязан поблагодарить потребителя за обращение и попрощаться.

10.1.10. Устанавливаются следующие параметры деятельности Контакт-центра Общества:

10.1.10.1. номер телефона Контакт-центра является единым на всей территории региона;

10.1.10.2. звонок является бесплатным для абонента, за исключением случаев, когда абонент находится за пределами территории внутризонального телефонного соединения;

10.1.10.3. производится запись разговоров, о чем потребитель предупреждается в начале телефонного разговора.

10.1.11. Требования к персоналу во время общения по телефону:

10.1.11.1. каждый сотрудник обязан владеть навыками корректного общения по телефону;

10.1.11.2. недопустимо игнорирование телефонных звонков: не позднее, чем после третьего сигнала звонка должен следовать ответ;

10.1.11.3. отвечая на телефонный звонок, необходимо вежливо поздороваться, озвучить название Общества, свою должность и фамилию;

10.1.11.4. телефонные переговоры должны вестись громким чётким голосом, речь должна быть внятной, доброжелательной;

10.1.11.5. в случае, когда сотрудник, у которого звонит телефон, обслуживает присутствующего потребителя, на телефонный звонок должен ответить кто-то из коллег: телефонный звонок не должен быть оставлен без внимания.

10.2. Порядок заочного обслуживания потребителей посредством переписки:

10.2.1. Письменное обращение может быть направлено потребителем по адресу любого внутреннего структурного подразделения Общества либо представлено лично в приёмную, специалисту по документообороту Общества. Любое письменное обращение в Общество регистрируется.

10.2.2. После регистрации документ направляется в соответствующее внутреннее структурное подразделение Общества. В структурном подразделении назначается исполнитель, ответственный за подготовку ответа, для каждого конкретного обращения.

10.2.3. Письменное обращение потребителя должно быть рассмотрено специалистами Общества в течение 10 дней (за исключением случаев, установленных действующим законодательством РФ) со дня регистрации письменного обращения.

10.2.4. Ответ на письменное обращение потребителя должен содержать конкретную информацию о сути вопроса, заданного им, Ф.И.О. и телефон исполнителя и подписан уполномоченным на то должностным лицом.

10.2.5. Действия по зарегистрированному заявлению не производятся, с уведомлением об этом потребителя, в случаях:

10.2.5.1. если текст письменного обращения не поддаётся прочтению или содержит брань, оскорбления или угрозы в адрес специалиста Общества или организации;

10.2.5.2. если в письменном обращении потребителя содержится вопрос, на который потребителю уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

10.2.5.3. если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну.

### 10.3. Организация обработки обращений.

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

Специалисты, обеспечивающие заочное обслуживание потребителей используют единые информационные базы данных, посредством которых синхронизируется их деятельность.

Типовой алгоритм заочного обслуживания по телефону:

- регистрация (для контакт-центра) и обработка телефонного вызова работником структурного подразделения;
- предоставление ответа сотрудником или соединение потребителя со специалистом по направлению.

Типовой алгоритм заочного обслуживания по почте:

- регистрация и обработка письменного обращения;
- подготовка ответа специалистом.

Ответ в печатном виде на фирменном бланке Общества подписывается должностным лицом, ответственным за работу с потребителями и содержит контактные данные исполнителя.

### 10.4. Организация выездного обслуживания.

10.4.1. Для отдалённых и труднодоступных районов территории обслуживания, при необходимости, Общество организует очное общение путём выезда в такие населённые пункты (далее – **мобильный пункт**).

10.4.2. Необходимость и частота выездного обслуживания для каждого населённого пункта определяются руководством представительств Общества на основе анализа платёжной дисциплины потребителей населённого пункта, количества телефонных и письменных обращений и т.д.

10.4.3. Конкретная дата индивидуального выездного обслуживания потребителя определяется исходя из удалённости населённого пункта, в котором зарегистрирован потребитель, от участка Общества, но не позднее чем через 30 рабочих дней с момента обращения потребителя (исключение составляют отдалённые и труднодоступные районы территории обслуживания).

## 11. ПРИНЦИПЫ УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ

11.1. Недопущение возникновения конфликта является важным условием для обеспечения защиты интересов потребителей и Общества.

11.2. Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники Общества обязаны:

11.2.1. стремиться действовать в интересах потребителя, не ущемляя интересов Общества, распознавать и избегать ситуации, когда может возникнуть конфликт;

11.2.2. не допускать возникновения ситуаций, при которых в конфликт могут быть вовлечены другие потребители;

11.2.3. соблюдать принцип конфиденциальности.

11.3. В случае возникновения обстоятельств, которые, по мнению сотрудника, могут привести к конфликту, он обязан срочно поставить в известность об этом своего непосредственного руководителя, для принятия им незамедлительных мер к урегулированию возникшей ситуации.

11.4. При разрешении конфликтных ситуаций с потребителями действия и

решения сотрудников Общества не должны преследовать личные интересы.

11.5. При взаимодействии и разрешении конфликтов с Потребителями сотрудники Общества руководствуются стремлением установить благоприятные и длительные партнёрские отношения.

## 12. ОРГАНИЗАЦИЯ ИНТЕРАКТИВНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

12.1. Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания.

12.1.1. Интерактивное обслуживание организуется на базе веб-сайта Общества <https://novgorod.tns-e.ru/>. На веб-сайте производится информирование потребителей всех категорий: физических и юридических лиц.

12.1.2. В рамках веб-сайта Общества реализуются сервисы, с помощью которых потребители могут:

- задать вопрос специалисту
- оставить жалобу или предложение
- передать показания приборов учёта
- совершить оплату потреблённой электрической энергии

12.1.3. Общество стремится расширять возможность интерактивного обслуживания потребителей с учётом развития технологий и пожеланий потребителей.

12.2. Организация обработки обращений потребителей с использованием электронной почты.

12.2.1. Обращение может быть направлено потребителем по адресу электронной почты Общества [info@novgorod.tns-e.ru](mailto:info@novgorod.tns-e.ru). Показания индивидуальных приборов учёта Потребителей направляются на специальный электронный адрес [svet@novgorod.tns-e.ru](mailto:svet@novgorod.tns-e.ru).

12.2.2. Любое обращение посредством электронной почты, представленное в адрес Общества или его структурного подразделения, регистрируется.

12.2.3. После регистрации электронное обращение направляется в соответствующее внутреннее структурное подразделение Общества. В структурном подразделении назначается исполнитель, ответственный за подготовку ответа, для каждого конкретного обращения.

12.2.4. Обращение должно быть рассмотрено специалистами в установленные внутренними документами Общества сроки.

12.2.5. Ответ на обращение посредством электронной почты должен содержать конкретную информацию о сути вопроса, заданного потребителем, Ф.И.О. и телефон исполнителя.

12.2.6. В случае предоставления потребителем адреса своей электронной почты ему предоставляется ответ в виде информационного сообщения.

12.3. Организация сервиса «Личный кабинет» для потребителей.

12.3.1. Является точкой доступа к персонифицированной информации о лицевого счёте потребителя в режиме реального времени (далее - online).

12.3.2. Направлен на развитие информационных систем Общества и создание условий для улучшения качества, и оперативности обслуживания потребителей.

12.3.3. Предназначен для предоставления сервисов по удалённой работе с данными по лицевого счёту/договору энергоснабжения потребителя, в том числе:

- о поступивших платежах,

- для своевременной передачи данных о показаниях прибора учёта,
- печати счетов,
- оплаты за потреблённую электрическую энергию,
- о текущих начислениях за потреблённую электрическую энергию.

### 13. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

13.1. По отношению потребителя и Общества обратная связь подразделяется на:

13.1.1. активную (выражается в самостоятельном проявлении инициативы потребителем в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении процесса обслуживания в Обществе);

13.1.2. пассивную (Общество обращается к потребителю для выяснения степени удовлетворённости обслуживанием).

13.2. По способу выражения обратная связь подразделяется на:

13.2.1. жалобы;

13.2.2. предложения;

13.2.3. отзывы о деятельности.

13.3. Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:

13.3.1. устные и письменные обращения потребителей (включая обращения на интернет-сайт Общества);

13.3.2. телефонные обращения, в том числе обращения, направленные факсимильной связью;

13.3.3. электронная почта;

13.3.4. автоответчик (при наличии).

13.4. Обращение потребителя по любым каналам связи в адрес Общества, является бесплатным со стороны потребителя.

13.5. Специалисты Общества систематизируют и анализируют все направленные потребителями жалобы, предложения и отзывы.

13.6. Отчёты по итогам изучения степени удовлетворённости потребителей доводятся до сведения руководства Общества и других заинтересованных сторон путём размещения на сайте Общества.

13.7. Ответ на его жалобу, предложение, обращение направляется посредством почтового отправления либо на электронную почту потребителя (если адрес электронной почты указан потребителем). При этом сроки ответа на жалобу, предложение, обращение потребителя соответствуют вышеуказанным срокам подготовки ответов на обращение потребителя.

13.8. При необходимости, для изучения мнения потребителей о качестве обслуживания на регулярной основе (не реже 1 раза в квартал) проводятся опросы, анкетирование.

### 14. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

14.1. Информационное взаимодействие с потребителями имеет следующие формы:

14.1.1. массовое информационное взаимодействие;

14.1.2. индивидуальное информационное взаимодействие по запросу;

14.1.3. предоставление информации по инициативе Общества.

14.2. Массовое информационное взаимодействие заключается в проведении разнообразных PR-кампаний, направленных на информирование широкой общественности (настоящие и потенциальные потребители, партнёры и сотрудники) о деятельности Общества, возможных каналах связи, сервисах Общества.

14.3. Базовым инструментом массового информационного взаимодействия с аудиторией являются средства массовой информации.

14.4. Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу потребителя.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

14.4.1. сроки выполнения действий, входящих в компетенцию Общества;

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

14.4.3. стоимость единицы электрической энергии (цена);

14.4.4. комплектность (достаточность) представленных документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества;

14.4.5. источник получения документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества (орган, организация и их местонахождение);

14.4.6. время приёма и выдачи документов;

14.4.7. порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения функции Общества.

14.5. Предоставление потребителю информации по инициативе Общества осуществляется через очные, заочные и интерактивные каналы информационного взаимодействия.

По инициативе Общества, потребителям предоставляется два типа информации:

14.5.1. справочная информация;

14.5.2. напоминания/сообщения.

14.6. К справочной информации относятся:

14.6.1. извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность Общества;

14.6.2. настоящий Стандарт;

14.6.3. перечни документов, необходимых для выполнения действий входящих в компетенцию сотрудников Общества;

14.6.4. образцы оформления документов и требования к ним;

14.6.5. месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов, в которых потребителям представляются документы, необходимые для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества;

14.6.6. схема размещения специалистов и график работы;

14.6.7. порядок информирования о ходе исполнения;

14.6.8. порядок получения консультаций;

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

14.7. К напоминаниям/сообщениям относится информирование:

14.7.1. о наличии задолженности за потреблённую электрическую энер-

гию;

14.7.2. об изменении тарифов.

Очное информирование включает информационные стенды, расположенные в представительствах, буклеты и брошюры, распространяемые там же.

Со справочной информацией о деятельности Общества потребители могут ознакомиться на информационных стендах представительств.

## 15. КОНТРОЛЬ И АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

15.1. Для контроля качества обслуживания потребителей в Обществе проводятся следующие мероприятия:

15.1.1. Проведение опросов, которые производятся для контроля соответствия помещений для приёма потребителей настоящему Стандарту.

15.2. Для мониторинга и анализа качества обслуживания потребителей предусмотрены следующие мероприятия:

15.2.1. Проведение Обществом анкетирования для оценки качества обслуживания потребителей и его улучшению. Анкетирование проводится постоянно.

15.2.2. Производятся контрольные звонки для оценки качества общения с потребителями.

15.2.3. По возможности осуществляется аудио и видеоконтроль клиентских залах представительств.

## 16. ПРИЛОЖЕНИЕ № 1 «ИНСТРУКЦИЯ ПО ОФОРМЛЕНИЮ ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВ ОБЩЕСТВА»

1. Общие положения и область применения

1.1. Настоящая инструкция оформления клиентских залов Общества (далее - Инструкция) предназначена для применения структурными подразделениями ООО «ТНС энерго Великий Новгород» (далее - Общество).

1.2. Ответственность за соблюдение положений настоящей Инструкции возлагается на начальника отдела управления персоналом.

1.3. При неисполнении положений утверждённой настоящей Инструкции виновные сотрудники Общества привлекаются к дисциплинарной ответственности в установленном порядке.

1.4. Внешнее и внутреннее оформление должно выполняться в соответствии с фирменным стилем Общества.

2. Цели Инструкции:

2.1. Снижение нагрузки на представительства Общества - обеспечивается оптимизацией потока клиентов;

2.2. Повышение уровня удовлетворённости клиентов - достигается за счёт повышения скорости и комфорта обслуживания;

2.3. Увеличение прибыли Общества - может быть достигнуто за счёт активизации взаимодействия с потребителями;

2.4. Унификация - соблюдение единого фирменного стиля оформления представительств и клиентских залов Общества - обеспечивается чёткими требованиями к элементам и их оформлению.

### 3. Общие требования к оформлению представительств.

#### 3.1. Оформление фасада и входа в здание:

3.1.1. На фасаде здания офиса обслуживания клиентов на видном месте размещается вывеска Общества.

3.1.2. У входа в здание или занимаемое представительством Общества помещение на видном месте размещаются вывеска офиса и режимная табличка с указанием режима работы представительства/подразделения.

3.1.3. Вход в здание представительства или занимаемое представительством помещение и территория перед входом должны быть хорошо освещены.

3.1.4. На ступеньках перед входом, а также внутри помещения сразу после входа должны размещаться влаговпитывающие коврики из нескользящих материалов.

3.1.5. Внешняя площадка представительства должна содержаться в чистоте.

3.1.6. Указанные требования обязательны при наличии отдельного входа в представительство со стороны улицы и рекомендуются к исполнению по возможности при отсутствии отдельного входа со стороны улицы.

#### 4. Общие требования к внутреннему оформлению представительства.

4.1. В помещениях представительств необходимо обеспечить чистоту, доступ свежего воздуха, комфортную температуру и хорошее освещение. Для поддержания комфортных условий в помещениях (в зоне ожидания и обслуживания клиентов - обязательно) устанавливаются кондиционеры и/или иное климатическое оборудование с классом энергопотребления А.

4.2. Для удобства потребителей приоритетом для размещения клиентского зала является размещение на первом этаже.

4.3. При разделении клиентского зала на зону ожидания и зону обслуживания по возможности обеспечивается разделение клиентской и служебной зон. Клиентский зал и служебные помещения по возможности должны иметь различные входы.

4.4. При входе в клиентский зал (в холле) на видном и свободно доступном месте при необходимости размещается табличка с указанием этажей и номеров кабинетов.

4.5. Входы в клиентские залы при возможности конструктивных характеристик зданий оборудуются расширенными проходами, позволяющим обеспечить беспрепятственный доступ посетителей.

4.6. В помещении представительства по пути следования клиентов по необходимости (в зависимости от площади и конфигурации помещения) размещаются навигационные таблички.

4.7. Исходя из площади помещений, по возможности, предусматриваются:

4.7.1. Комната приёма пищи для персонала, оборудованная столами и стульями, мойкой, шкафами для посуды, холодильником, электрическим чайником, микроволновой печью. Используются электробытовые приборы с классом энергопотребления А.

4.7.2. Туалет для посетителей. В случае отсутствия туалета для посетителей по первому требованию клиента должен быть обеспечен доступ к туалету сотрудников. Туалеты укомплектовываются необходимыми атрибутами: зеркалом, туалетной бумагой в достаточном количестве, корзинами для мусора, бумажными полотенца-

ми, освежителями воздуха, дозатором жидкого мыла, крючками для сумок, урнами и т.д.

4.8. Возле аппаратов с питьевой водой должны быть в наличии пластиковые одноразовые стаканчики и урны для мусора.