

ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «ЭНЕРГОСБЫТ РОСТОВЭНЕРГО»  
(ОАО «ЭНЕРГОСБЫТ РОСТОВЭНЕРГО»)

## ПРИКАЗ

30 апреля 2013 года

г. Ростов-на-Дону

№ 125/1

О введении в действие Стандарта  
качества обслуживания потребителей

Во исполнение требований Постановления Правительства РФ от 04.05.2012г. №442 и повышения качества обслуживания потребителей, п р и к а з ы в а ю:

1. Ввести в действие Стандарт качества обслуживания потребителей (далее Стандарт) ОАО «Энергосбыт Ростовэнерго» (далее Общество) с 01 мая 2013г.
2. Начальнику управления автоматизации технологических процессов Э.П. Голенищеву опубликовать Стандарт на веб-сайте Общества.  
Срок – 01.05.2013г.
3. Руководителям структурных подразделений разработать или привести в соответствие со стандартом в течение месяца с даты издания настоящего приказа следующие организационно – распорядительные документы:
  - 3.1. Регламент рассмотрения и подготовки ответов на жалобы и обращения потребителей, в т. ч. по вопросам, связанным с поставкой электроэнергии ненадлежащего качества (ответственный за разработку и введение в действие - начальник службы делопроизводства Н.М. Калашникова);
  - 3.2. Порядок взаимодействия служб и отделов при рассмотрении интерактивных обращений потребителей через сеть Интернет (ответственный за разработку и введение в действие – начальник управления автоматизации технологических процессов Э.П. Голенищев);
  - 3.3. Приказ об установлении норм корпоративного стиля одежды сотрудников, участвующих в процессе обслуживания потребителей (ответственный за разработку и введение в действие - начальник департамента кадровой политики М.Е. Кириченко);
  - 3.4. Положение о работе с гражданами-потребителями (ответственный за разработку и введение в действие - начальник управления по организации расчетов и развития биллинговых систем Г.М. Заверза);
4. Директорам межрайонных отделений, начальникам структурных подразделений аппарата управления Общества:
  - 4.1. Обеспечить наличие Стандарта в структурных подразделениях, работающих с потребителями.
  - 4.2. Организовать изучение Стандарта персоналом, обслуживающим потребителей.

4.3. Организовать обслуживание потребителей в соответствии с требованиями Стандарта.

Срок – 01.05.2013г.

5. Положения раздела 8.2. «требования к помещению для приема потребителей» Стандарта вступают в силу с 1 июля 2014г. и действуют в объеме не превышающем зафиксированный в составе НВВ ГП на соответствующий период регулирования затрат.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Заместитель генерального директора  
ООО ГК «ТНС энерго» -  
управляющий директор  
ОАО «Энергосбыт Ростовэнерго»



С.Б. Афанасьев

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель генерального директора  
ООО ГК «ТНС энерго» -  
управляющий директор  
ОАО «Энергосбыт Ростовэнерго»

С.Б. Афанасьев

« 30 » *апреля* 2013 год

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА  
ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
ОАО «ЭНЕРГОСБЫТ РОСТОВЭНЕРГО»**

г. Ростов-на-Дону  
2013г.



## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ПРЕДИСЛОВИЕ.....	3
2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	4
3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ .....	4
4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ .....	6
5. ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ .....	7
6. ОРГАНИЗАЦИОННО-НОРМАТИВНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ .....	8
7. ОСНОВНЫЕ КРИТЕРИИ И ПАРАМЕТРЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ. ....	8
8. ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ .....	10
8.1. Организация инфраструктуры при очном обслуживании .....	10
8.2. Требования к помещениям для приема потребителей .....	15
8.3. Требования к персоналу, осуществляющему прием потребителей .....	16
8.4. Организация приема потребителей .....	17
9. ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	19
9.1. Порядок заочного обслуживания потребителей посредством телефонной связи: ....	19
9.2. Порядок заочного обслуживания потребителей посредством переписки: .....	21
9.3. Организация обработки обращений .....	22
9.4. Организация выездного обслуживания .....	23
10. ПРИНЦИПЫ УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ .....	23
11. ОРГАНИЗАЦИЯ ИНТЕРАКТИВНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ .....	24
11.1. Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания .....	24
11.2. Организация обработки обращений потребителей с использованием электронной почты.....	24
11.3. Организация сервиса «Личный кабинет потребителя» для граждан-потребителей	25
12. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ.....	25
13. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ .....	27
14. КОНТРОЛЬ И АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.....	28
15. ПРИЛОЖЕНИЕ «ИНСТРУКЦИЯ ОФОРМЛЕНИЯ ЦЕНТРОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ ОБЩЕСТВА» .....	30

## 1. ПРЕДИСЛОВИЕ

Настоящий стандарт обслуживания потребителей, предназначен для применения структурными подразделениями ОАО «Энергосбыт Ростовэнерго» (далее – Общество)

Любой бизнес может существовать и развиваться только благодаря своим потребителям. Поэтому, чем больше потребителей удовлетворены качеством работы и обслуживания, тем больше шансов на успех у всего Общества. В условиях нарастающей конкуренции потребителей можно привлечь только безупречным сервисным обслуживанием.

Стандарт обслуживания потребителей (далее – Стандарт) – это свод правил обращения с потребителем, устанавливающий порядок ответов на телефонные звонки, правила ведения переписки, персонального обслуживания потребителей, а также способы контроля за исполнением требований стандарта и многое другое.

Стандарт гарантирует обеспечение обращения с потребителем на высшем уровне, своевременность обработки запросов потребителей и дачу на них ответов, а также компетентность услуг, предоставляемых потребителям Обществом.

Настоящий Стандарт является локальным нормативным документом, устанавливающим базовые требования по взаимодействию Общества с потребителями при оказании услуг в сфере электроснабжения.

Действие Стандарта распространяется на взаимоотношения с потребителями – гражданами, 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.

По инициативе Общества и объединений, членом которых оно является (будет являться), Стандарт может быть использован как основа для принятия Кодексов деловой этики, соглашений и других внутренних документов.

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



## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящий 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 27.07.2011 «О персональных данных» № 152-ФЗ;
- Основные положения функционирования розничных рынков электрической энергии, утвержденные Постановлением Правительства РФ № 442 от 04.05.2012;
- Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденные Постановлением Правительства РФ № 354 от 06.05.2011;
- Правила определения и применения гарантирующими поставщиками нерегулируемых цен на электрическую энергию (мощность), утвержденные Постановлением Правительства РФ № 1179 от 29.12.2011;
- Приказ Министерства энергетики Российской Федерации от 06.06.2013 № 290 «Об утверждении Правил разработки и применения графиков аварийного ограничения режима потребления электрической энергии и использования противоаварийной автоматики»;
- ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения;
- ГОСТ 13109-97 Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения.

2.4. Стандартом установлены требования к оформлению цен обслуживания клиентов Общества (Приложение № 1 к Стандарту).

## 3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

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

3.2. 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, акционеров и сотрудников.

3.3. 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, утвержденных 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 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;

- снятие и прием показаний приборов учета, а также обеспечение приема показаний приборов учета от потребителей (покупателей) способами, допускающими возможность удаленной передачи сведений о показаниях приборов учета (телефон, сеть «Интернет» и др.);

- обеспечение выставления потребителю (покупателю) счетов на оплату электрической энергии способами, допускающими возможность их удаленной передачи (почта, сеть «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 приема 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 приема иных, обращений потребителей (покупателей) в адрес Общества письменно или устно, в том числе посредством телефонной связи, факсимильной связи, сети «Интернет», электронной почты, а также оперативного ответа на них по существу с возможностью решения вопроса потребителя (покупателя) за 1 обращение;

– предоставление потребителям (покупателям) путем размещения в центрах очного обслуживания и (или) на официальном сайте в сети «Интернет», а также по его запросу всей информации согласно требованиям действующего законодательства.

#### 4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

4.1. Ответственность за соблюдение Стандарта возлагается на:

4.1.1. Руководителя Общества, его заместителей, советников руководителя Общества, помощников руководителя Общества, начальников структурных подразделений (департаментов, управлений, служб, отделов и групп Общества, руководителей обособленных подразделений, отделений, участков и профильных служб) Общества в рамках исполнения должностных обязанностей и ключевых показателей эффективности;

4.1.2. Сотрудников Общества, обслуживающих клиентов, в рамках исполнения должностных обязанностей;

4.2. Ответственность за организацию очного обслуживания клиентов в соответствии с требованиями Стандарта возлагается на руководителей межрайонных отделений (структурных подразделений) Общества.

4.3. 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 коммерческим вопросам.

4.4. Ответственность за мониторинг выполнения бизнес-процессов в соответствии с требованиями Стандарта, анализ деятельности Общества, своевременное внесение изменений в Стандарт возлагается на заместителя генерального директора по коммерческим вопросам.

4.5. Ответственность за материально-техническое обеспечение Общества в рамках утвержденных норм и должностных обязанностей возлагается на руководителей структурных подразделений Общества, отвечающих за материально-техническое обеспечение Общества;

4.6. При неисполнении требований Стандарта, виновные сотрудники Общества привлекаются к дисциплинарной ответственности в установленном порядке.



## 5. ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

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

### 5.1. Территориальная доступность.

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

### 5.2. 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 потребленной электроэнергии, а также, при необходимости, о порядке ценообразования на розничном рынке электроэнергии.

### 5.3. Принцип «обратной связи».

Осуществление изменений в деятельности Общества в ответ на потребности потребителей.

### 5.4. 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.

### 5.5. Защита персональных данных.

Общество, в соответствии с ФЗ РФ от 27.07.2011 «О персональных данных» № 152-ФЗ, обеспечивает полную защиту всех персональных данных полученных от потребителей (юридических и физических лиц) использует ее исключительно с целью выполнения договорных обязательств.

## **6. 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.

6.1. Координацию, методическое руководство деятельностью структурных подразделений Общества по работе с потребителями осуществляют структурные подразделения аппарата управления Общества.

6.2. Общество предоставляет потребителям возможность свободного выбора любого из трех типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного и виртуального) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений потребителя.

6.3. Для создания и поддержания системы централизованного обслуживания потребителей, Общество обеспечивает наличие:

6.3.1. квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с потребителями;

6.3.2. помещений для приема потребителей;

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

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

6.4. С учетом настоящего Стандарта разрабатываются следующие организационно-распорядительные документы:

6.4.1. Регламент рассмотрения и подготовки ответов на жалобы и обращения потребителей, в т. ч. по вопросам, связанным с поставкой электроэнергии ненадлежащего качества;

6.4.2. Порядок взаимодействия служб и отделов при рассмотрении интерактивных обращений потребителей через сеть Интернет;

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

6.4.4. Положение о структурных подразделениях по работе с потребителями;

6.4.5. Положение о работе с гражданами-потребителями;

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

## **7. ОСНОВНЫЕ КРИТЕРИИ И ПАРАМЕТРЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ**

7.1. Эффективный процесс взаимодействия с потребителями характеризуется следующими параметрами:



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

7.1.2. индивидуальный подход к потребителям, потребителям-гражданам;

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

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

7.1.5. полнота, актуальность и достоверность информации;

7.1.6. мультиканальность предоставления информации.

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

7.2.1. Обеспечение качества энергоснабжения:

С целью обеспечения качества электроснабжения в Обществе организован процесс приема 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.

7.2.2. Обеспечение качества потребительского обслуживания:

Клиентское обслуживание включает в себя заключение и исполнение договора электроснабжения, прием показаний приборов учета электрической энергии, начисление платы и сбор денежных средств с Потребителей за отпущенную электроэнергию, организация приёма всех обращений в адрес Общества, информирование и консультирование Потребителей по вопросам, связанным с процессом электроснабжения в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ, а также организацию сервиса «Личный кабинет потребителям-гражданам» на официальном веб-сайте Общества ([www.rossbt.ru](http://www.rossbt.ru)).

Ориентируясь на взаимовыгодное сотрудничество с клиентами, Общество оказывает дополнительные услуги потребителям и сторонним организациям, которые размещены на официальном сайте Общества ([www.rossbt.ru](http://www.rossbt.ru)), а так же на информационных стендах, размещенных в отделениях и производственных участках Общества.

С целью информирования потребителей по вопросам, связанным с процессом электроснабжения, Общество размещает в центрах очного обслуживания или на официальном сайте ([www.rossbt.ru](http://www.rossbt.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 размещенные в соответствии с Основными положениями функционирования розничных рынков электрической энергии, утвержденных Постановлением Правительства РФ № 442 от 04.05.2012;

- действующий Стандарт обслуживания потребителей и изменения к нему;

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

- порядок и условия приема показаний приборов учета и последствия вывода из строя приборов учета либо отсутствия приборов учета;

- возможные последствия нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии, а по запросу потребителя – размер его задолженности по оплате электрической энергии;

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

- график обслуживания потребителей (покупателей) в центрах очного и заочного обслуживания потребителей (покупателей), а также адреса и телефоны указанных центров;

- порядок подачи обращений, претензий и жалоб на действия Общества;

- иные, наиболее часто задаваемые вопросы, возникающие у потребителей (покупателей), и ответы на них.

## 8. ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

### 8.1. Организация инфраструктуры при очном обслуживании.

#### 8.1.1. Структура Общества:

Наименование структурных подразделений ОАО «Энергосбыт Ростовэнерго»	Место нахождения структурного подразделения ОАО «Энергосбыт Ростовэнерго»
Аппарат управления	344037, Ростов-на-Дону, 14-я линия, 86
Аппарат управления (доп. офис)	344037, Ростов-на-Дону, 14-я линия, 88
Центральное межрайонное отделение	344091, Ростов-на-Дону, 2-я Краснодарская, 147а
Ростовский производственный участок Центральное межрайонное отделение	
Аксайский производственный участок Центральное межрайонное отделение	346720 Ростовская обл., г. Аксай, ул. Гулаева, 126/21
Доп. офис Аксайского производственного участка Центральное межрайонное отделение	346400, Ростовская обл, г. Новочеркасск, пр-кт. Ермака, 33А



Западное межрайонное отделение	346524 Ростовская обл., г.Шахты, пр-кт. Победы революции, 111
Шахтинский производственный участок Западное межрайонное отделение	
Усть-Донецкий производственный участок Западное межрайонное отделение	346550 Ростовская обл., р.п.Усть-Донецкий, ул. Донецкая, 22
Красносулинский производ-ственный участок Западное межрайонное отделение	346350, Ростовская обл., г. Красный Сулин, ул. Заводская, 1
Родионово-Несветайский производственный участок Западное межрайонное отделение	346580, Ростовская обл, Родионово-Несветайский р-он, сл. Родионово-Несветайская, ул. Пушкинская, 35
Октябрьский производственный участок Западное межрайонное отделение	346480, Ростовская область, Октябрьский р-он, р.п. Каменоломни, пер. Почтовый, 9
Октябрьский производственный участок (Кривянский Доп.офис) Западное межрайонное отделение	346466, Октябрьский район, ст-ца. Кривянская, ул. Кооперативная, д.90а
Лиховской производственный участок Западное межрайонное отделение	347820, г.Каменск-Шахтинский мкр. Лихововской, ул.Советская 48
Восточное межрайонное отделение	347360, Ростовская область, г. Волгодонск, ул. Морская,15
Волгодонский производственный участок Восточное межрайонное отделение	347350, Волгодонской р-он, ст-ца Романовская, ул. 40 лет Победы 25
Цимлянский производственный участок Восточное межрайонное отделение	347320, Ростовская обл., г. Цимлянск, ул. Московская, 61
Константиновский производ-ственный участок Восточное межрайонное отделение	347250, Ростовская обл., г. Канстантиновск, ул. Карташова 47а
Дубовский производственный участок Восточное межрайонное отделение	347410, Ростовская обл. Дубовский район, с.Дубовское, ул. Садовая,99
Заветинский производственный участок Восточное межрайонное отделение	347460 Ростовская обл., Заветинский р-он, с.Заветное, ул.Гвардейская, 7
Мартыновский производствен-ный участок Восточное межрайонное отделение	346660, Ростовская область, Мартыновский р-он, сл. Большая Мартыновка, пер. Зыгина, 36
Семикаракорский производст-венный участок Центральное межрайонное отделение	347630, Ростовская обл., г. Семикаракорск, ул. Энергетиков, 12

Волгодонской промышленный производственный участок Восточное межрайонное отделение	347382, г. Волгодонск, ул. Энтузиастов 106
Южное межрайонное отделение	346787, Ростовская обл., г. Азов, ул. Пушкина 62
Азовский производственный участок Южное межрайонное отделение	346787, Ростовская обл., г. Азов, ул. Пушкина 62
Кагальницкий производственный участок Южное межрайонное отделение	347700, Ростовская обл. Кагальницкий р-он, ст-ца Кагальницкая, ул. Вокзальная, д. 71
Зерноградский производственный участок Южное межрайонное отделение	347740, Ростовская обл., г. Зерноград, пер. Селекционный, 13а
Багаевский производственный участок Центральное межрайонное отделение	346611 Ростовская обл., Багаевский р-он, ст-ца Багаевская, пер. Ермаковский, 92
Веселовский производственный участок Центральное межрайонное отделение	347780 Ростовская обл. Веселовский р-он, п. Веселый, ул. Коллективная, 99
Батайский производственный участок Центральное межрайонное отделение	346880, Ростовская обл. г. Батайск, ул. Кирова, 14
Юго-Западное межрайонное отделение	347900, г. Таганрог, ул. Ленина, 215-2
Таганрогский производственный участок Юго-Западное межрайонное отделение	
Неклиновский производственный участок Юго-Западное межрайонное отделение	346830, Ростовская область, Неклиновский район, с. Покровское, ул. Ленина, 281
Матвеево-Курганский производственный участок Юго-Западное межрайонное отделение	346970, Ростовская область, Матвеево-Курганский р-он, п. Матвеев Курган, ул. Советская, д. 17
Чалтырский производственный участок Юго-Западное межрайонное отделение	346800 Ростовская обл., Мясниковский р-он, с. Чалтырь, ул. Пролетарская, 18"А"
Куйбышевский производственный участок Юго-Западное межрайонное отделение	346940 Ростовская обл., Куйбышевский р-он, с. Куйбышево, ул. Театральная, 33
Северо-Восточное межрайонное отделение	347809, Ростовская обл. г. Каменск-Шахтинский, пер. Коммунистический, 106
Каменский производственный участок Северо-Восточное межрайонное отделение	347830, Ростовская обл., Каменский р-он, х. Старая станица, ул. Железнодорожная, 11



Белокалитвинский производственный участок Северо-Восточное межрайонное отделение	347042, Ростовская обл. г. Белая Калитва, ул. Театральная 4
Тацинский производственный участок Северо-Восточное межрайонное отделение	347060 Ростовская обл., Тацинский р-он, ст-ца Тацинская, пл.Калинина, 40
Морозовский производственный участок Северо-Восточное межрайонное отделение	347210, Ростовская область, г. Морозовск, ул. Ленина, 93
Милютинский производственный участок Северо-Восточное межрайонное отделение	347120 Ростовская обл., Милютинский р-он, ст-ца Милютинская, ул. Советская 31/19
Обливский производственный участок Северо-Восточное межрайонное отделение	347140 Ростовская обл., Обливский район, ст-ца Обливская, ул.Гагарина, 162
Советский производственный участок Северо-Восточное межрайонное отделение	347180 Ростовская обл., Советский р-он, ст-ца Советская, ул. Орджоникидзе, 9
Юго-Восточное межрайонное отделение	347630, Ростовская область, г. Сальск, ул. Новостройка, 1
Сальский производственный участок Юго-Восточное межрайонное отделение	347630 Ростовская обл., г.Сальск, ул. Новостройка, 1
Орловский производственный участок Юго-Восточное межрайонное отделение	347512, Ростовская обл., Орловский район, п. Орловский, ул. Ленина, дом. 223 стр 18
Целинский производственный участок Юго-Восточное межрайонное отделение	347760, Ростовская область, Целинский район, п. Целина, ул. Продольная, дом №4
Пролетарский производственный участок Юго-Восточное межрайонное отделение	347540, Ростовская обл., г.Пролетарск, ул.Пионерская, 1"А"
Песчанокопский производственный участок Юго-Восточное межрайонное отделение	347570, Ростовская обл. Песчанокопский район, с. Песчанокопское, ул. Донская, 26
Зимовниковский производственный участок Восточное межрайонное отделение	347460, Ростовская область, Зимовниковский р-он, п.Зимовники, пер.Игнатовский,18
Егорлыкский производственный участок Южное межрайонное отделение	347660, Ростовская область, Егорлыкский р-он, пер. Первомайский, д. 155-г

Ремонтненский производственный участок Восточное межрайонное отделение	347480 Ростовская обл., Ремонтненский р-он, с.Ремонтное ул.Октябрьская, 94
Северное межрайонное отделение	346130, Ростовская обл. г. Миллерово, ул. Вокзальная 33
Миллеровский производственный участок Северное межрайонное отделение	
Чертковский производственный участок Северное межрайонное отделение	346000, Ростовская обл. Чертковский р-он, п. Чертково, пер. Гайдара 3
Боковский производственный участок Северное межрайонное отделение	346250, Ростовская обл. Боковский р-он, ст-ца Боковская, пер.Земцовский 34а
Кашарский производственный участок Северное межрайонное отделение	346200, Ростовская обл. Кашарский р-он, сл. Кашары, ул. Андреевская 87
Верхнедонской производственный участок Северное межрайонное отделение	367170, Ростовская обл. Верхнедонской р-он, ст-ца Казанская, ул. Коммунальная, 41
Шолоховский производственный участок Северное межрайонное отделение	346270 Ростовская обл., Шолоховский р-он, ст-ца Вешинская, ул.Малиновского, 56
Тарасовский производственный участок Северо-Восточное межрайонное отделение	346050 Ростовская обл., Тарасовский р-он, п.Тарасовский, ул.Ленина, 102

Система очного обслуживания потребителей состоит из трех звеньев — аппарата управления Обществом, межрайонных отделений и производственных участков:

Количество и места расположения обособленных структурных подразделений определяются исходя из принципа доступности очного обслуживания.

8.1.2. Аппарат управления Общества обслуживает потребителей, выполняет сбор и обработку информации из отделений для формирования сводных статистических отчетов.

8.1.3. Для удобства крупных (региональных) потребителей, которые имеют филиальную сеть по всей территории области, управлением по организации расчетов и развития биллинговых систем аппарата управления с такими потребителями по инициативе потребителя проводится заключение централизованного (единого) договора в границах зоны деятельности Общества как гарантирующего поставщика и его дальнейшее сопровождение, при этом все



расчеты и финансовые документы потребитель получает непосредственно в г. Ростове-на-Дону.

## **8.2. Требования к помещениям для приема потребителей.**

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

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

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

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

8.2.3.2. внутри здания по пути к помещениям для приема потребителей (указатели прохода);

8.2.3.3. у входа в каждое из внутренних помещений (табличка с наименованием подразделения Общества, перечень вопросов по которым ведется прием; табличка на столе с указанием должности, фамилии, имени и отчества принимающего сотрудника, если данная информация отсутствует на входе в рабочий кабинет сотрудника).

8.2.4. В целях безопасности сотрудников и потребителей помещения оборудуются:

8.2.4.1. противопожарной системой и средствами пожаротушения;

8.2.4.2. системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

8.2.5. Зал обслуживания потребителей должен быть выполнен в корпоративном стиле;

8.2.6. Окно кассы должно соответствовать требованиям безопасности, но быть удобным для передачи платежных документов;

8.2.7. Все помещения должны удовлетворять требованиям санитарной гигиены, постоянно поддерживаться в хорошем состоянии (ремонт, оформление), приветствуется размещение безопасных декоративных растений.

8.2.8. Ответственность за чистоту и порядок в офисном помещении несет непосредственный руководитель подразделения, находящегося в данном помещении.

8.2.9. Требования к оформлению офисов обслуживания клиентов Общества сформулированы в *Инструкции оформления центров*

### 8.3. Требования к персоналу, осуществляющему прием потребителей.

#### 8.3.1. Требования к содержанию рабочего места.

8.3.1.1. Каждый сотрудник поддерживает чистоту и порядок на своем рабочем месте и следит за ним.

8.3.1.2. На рабочем месте запрещен приём пищи. Исключения составляют напитки (чай, кофе, вода), конфеты.

8.3.1.3. Недопустимо нахождение на рабочем месте:

8.3.1.3.1. рекламной продукции фирм-конкурентов;

8.3.1.3.2. художественной литературы, журналов, газет, не имеющих прямого отношения к служебной деятельности;

8.3.1.3.3. одежды, посуды, предметов личной гигиены.

8.3.1.4. На рабочем месте должен располагаться табулятор, с указанием должности, фамилии, имени и отчества сотрудника, ведущего приём потребителей, если данная информация отсутствует на входе в рабочий кабинет сотрудника.

#### 8.3.2. Требования к внешнему виду.

8.3.2.1. 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:

8.3.2.1.1. Одежда должна быть предпочтительно классического стиля.

8.3.2.1.2. У каждого сотрудника должен быть бейдж с корпоративной символикой и указанием Ф.И.О. и должности сотрудника.

8.3.2.2. Недопустимо приходить на работу в жаркое время года в вызывающей одежде:

- Не допускается 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.
- Не допускаются брюки неполной длины, шорты, майки, иная пляжная одежда.
- Не допускаются шорты, юбки-шорты, мини-юбки, короткие платья, юбки с глубоким разрезом, бриджи выше колен, майки, топы, колготки



и чулки вызывающих цветов (яркой гаммы) и с крупным броским рисунком.

8.3.2.3. В зимний и межсезонный период сотрудники должны иметь на рабочем месте чистую обувь (классических моделей).

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

8.3.2.5. Недопустимо нахождение на рабочем месте сотрудников в спортивной одежде.

### 8.3.3. Требования по общению с потребителями.

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

8.3.3.2. Не должно возникать ситуации, когда потребитель находится в кабинетах офиса Общества в отсутствие персонала.

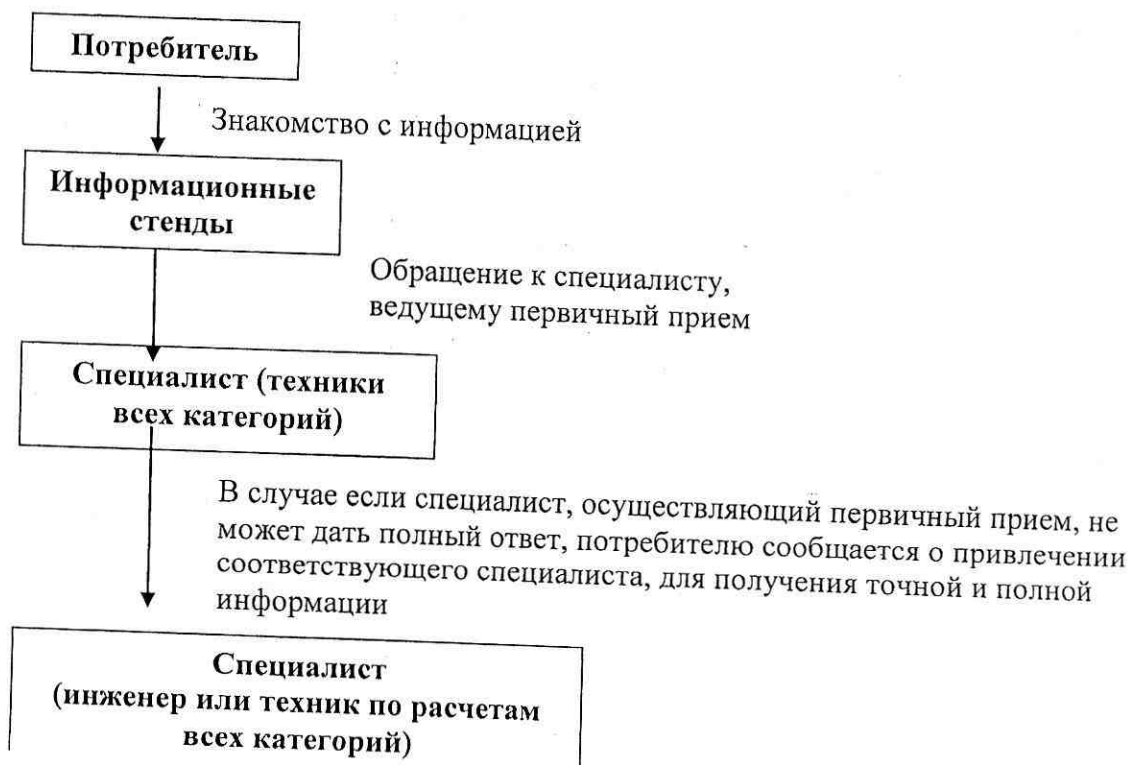
8.3.3.3. В случае, когда потребитель пришел к специалисту, которого в настоящее время нет, необходимо вежливо перенаправить его, дав подробные объяснения о том, кто может решить возникшую у потребителя проблему.

## 8.4. Организация приема потребителей.

Прием потребителей организуется в каждом обособленном территориальном структурном подразделении.

Очное обслуживание ведется агентами, контролерами, техниками, инженерами и соответствующими специалистами.

Типовой алгоритм обслуживания потребителя:



В случае, если решение вопроса потребителя не входит в компетенцию специалиста, потребителю сообщается о направлении его к начальнику участка, для решения вопроса

**Начальник производственного участка**

В случае, если решения вопроса потребителя не входит в компетенцию начальника ПУ (ЦОК), потребителю сообщается о направлении его к руководству отделения, для решения вопроса

**Руководство отделения**

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

Соответствующий специалист (инженер, техник, старший агент, агент по сбыту) выполняет функции по реализации потребностей потребителя в рамках своих должностных обязанностей.

Устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с потребителями:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение)
<b>Центр очного обслуживания</b>		
Обслуживание техником	Ожидание в очереди	10 мин.
	Прием	5 мин.
Обслуживание специалистом (по направлению)	Ожидание в очереди	15 мин.
	Прием	10 мин.
Обслуживание специалистом (по направлению)	Ожидание в очереди	15 мин.
	Прием	10 мин.
Общее время обслуживания потребителя		не более 60 мин.

Продолжительность обслуживания потребителей может быть увеличена в сложных ситуациях в целях качественного решения вопроса.



## 9. ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Инфраструктура заочного обслуживания включает в себя два канала связи: телефон и переписка.

### 9.1. Порядок заочного обслуживания потребителей посредством телефонной связи:

9.1.1. Потребитель может воспользоваться следующими видами телефонной связи: прямой телефонный контакт; сообщение по телефону с автоответчиком (при наличии); горячая линия, факсом.

9.1.2. Все телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с потребителями, указываются в платежных документах; информационных стендах, размещенных в зданиях межрайонных отделений и производственных участков Общества; сайте Общества ([www.rossbt.ru](http://www.rossbt.ru)).

9.1.3. В случае обращения потребителя по телефону для прямого телефонного контакта за получением информации, любой работник Общества обязан поприветствовать потребителя и представиться, тем самым назвав свои имя и фамилию, занимаемую должность и название Общества. (например: Добрый день, (Наименование произв. участка) производственный участок Общества, инженер Александр Иванов).

9.1.4. Работник Общества выслушивает обращение потребителя.

9.1.5. 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.

9.1.6. В случае, если специалист, ответивший на телефонный звонок потребителя, не может дать полный ответ в момент разговора или подготовка информации для потребителя требует некоторого времени (более 2 минут), потребителю сообщается об этом, указывается дата и время, когда можно перезвонить для получения точной и полной информации (возможен вариант, когда по согласованию с потребителем перезванивает сотрудник Общества, предварительно уточнив контактную информацию и удобное время для связи).

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

9.1.8. В случае обращения потребителя по телефону, для прямого телефонного контакта за получением информации о состоянии расчетов 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.

9.1.9. В случае если обращение потребителя содержит нецензурную 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 вопросов и сообщить потребителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

9.1.10. По окончании разговора специалист Общества обязан высказать благодарность потребителю за его обращение в адрес Общества и попрощаться.

9.1.11. Телефоны с автоответчиком (при их наличии в Обществе) доступны для звонков потребителей во внерабочее время соответствующего структурного подразделения Общества.

9.1.12. В случае обращения потребителя на телефонный номер Общества с автоответчиком (при наличии такового в Обществе) потребитель обязан представиться, назвать номер лицевого счета, адрес и телефон или адрес для предоставления ответа (данные требования должны содержаться в информационном ответе автоответчика при соединении).

9.1.13. При обращении на телефон с автоответчиком потребитель должен получить ответ в течение 5 рабочих дней – если потребителем оставлен телефон или в течение 20 рабочих дней – если потребителем оставлен адрес.

9.1.14. Ответные звонки после обращения на телефон с автоответчиком производятся специалистами Общества ежедневно с 8-00 до 17-00.

9.1.15. Устанавливаются следующие параметры деятельности горячей линии:

9.1.15.1. номер телефона горячей линии единый на всей территории региона;

9.1.15.2. звонок бесплатный для абонента, за исключением случаев, когда абонент находится за пределами территории внутризонального телефонного соединения;

9.1.15.3. осуществление записи переговоров, о чем потребитель предупреждается в начале телефонного разговора.

9.1.16. Устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с потребителем:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение)
<i>Call-центр</i>		
Телефонное обслуживание	Время ожидания ответа	40 сек.
	Запрос и поиск информации о потребителе	45 сек.



потребителя оператором	Предоставление информации по запросу	5 мин.
	Постобработка обращения	5 мин.
Телефонное обслуживание потребителя специалистом	Соединения со специалистом	40 сек.
	Предоставление информации специалистом	5 мин.
<b>Почта</b>		
Обработка обращения оператором	Регистрация, классификация обращений и передача обращения специалисту; Рассмотрение обращения и оформление ответа	не более 30 дней
	Продление рассмотрения обращения	не более 10 дней

9.1.17. Требования к персоналу во время общения по телефону:

9.1.17.1. впечатление об Обществе складывается у потребителя по первому телефонному разговору, поэтому каждый сотрудник обязан уметь грамотно общаться по телефону;

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

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

9.1.17.4. телефонные переговоры должны вестись громким четким голосом, речь должна быть внятной, доброжелательной;

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

**9.2. Порядок заочного обслуживания потребителей посредством переписки:**

9.2.1. Письменное обращение может быть направлено потребителем (в т. ч. факсом и электронной почтой) по адресу любого структурного подразделения Общества либо представлено лично в канцелярию, специалистам по документообороту Общества. **Любое письменное обращение в Общество регистрируется.**

9.2.2. После регистрации документ направляется в соответствующее структурное подразделение Общества. В структурном подразделении

назначается ответственный исполнитель за подготовку ответа на каждое конкретное обращение.

9.2.3. Письменное обращение потребителя должно быть рассмотрено специалистами Общества в течение 30 дней (за исключением случаев, установленных действующим законодательством РФ) со дня регистрации письменного обращения.

9.2.4. В случае, если поступило обращение от потребителя-гражданина с указанием электронного адреса, не осуществляющего предпринимательскую деятельность, являющийся ответственным исполнителем за подготовку ответа Специалист Общества в течение 3-х рабочих дней с момента обращения потребителя, сообщает заявителю о принятии к рассмотрению его обращения и уведомляет его о том, что в установленный законом 30-ти дневный срок заявитель получит ответ.

9.2.5. В случае если ответ на обращение требует более детальной проработки, срок ответа на обращение может быть продлен, но не более чем на 10 рабочих дней, с письменным уведомлением потребителя.

9.2.6. 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.

9.2.7. Действия по рассмотренному заявлению не производятся, с уведомлением об этом потребителя, в случаях:

9.2.7.1. если текст письменного обращения не поддается прочтению;

9.2.7.2. 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;

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

### **9.3. 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 *call-центра*) и обработка телефонного вызова работником структурного подразделения.
- предоставление ответа сотрудником или соединение потребителя со специалистом вышестоящего уровня.



При необходимости потребителю предоставляется возможность предварительной записи на прием к соответствующему специалисту.

Типовой алгоритм заочного обслуживания по почте:

- регистрация и обработка письменного обращения;
- подготовка ответа техником участка или направление обращения специалисту;
- подготовка ответа специалистом.

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

#### **9.4. Организация выездного обслуживания.**

9.4.1. Для отдаленных и труднодоступных районов территории обслуживания, при необходимости, Общество организует очное общение путем выезда в такие населенные пункты (далее – выездное обслуживание).

9.4.2. При организации выездного обслуживания потребителей, жители населенного пункта заблаговременно (не менее чем за 5 рабочих дней) предупреждаются об организации выездного обслуживания путем размещения объявлений в СМИ, местах большого скопления людей (магазинах, клубах и т.д.).

9.4.3. Необходимость и частота выездного обслуживания для каждого населенного пункта определяется руководством отделений Общества на основе анализа платежной дисциплины потребителей населенного пункта, количества телефонных и письменных обращений и т.д.

9.4.4. В случае если гражданин-потребитель зарегистрирован в базе Общества как одиноко проживающее лицо, имеющее инвалидность или преклонный возраст (более 65-ти лет), Обществом может быть организован выезд на дом к данному гражданину (индивидуальное выездное обслуживание).

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

### **10. ПРИНЦИПЫ УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ**

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

10.2. Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники Общества обязаны:

10.2.1. стремиться действовать в интересах потребителя не ущемляя интересов Общества, уметь распознать и избегать ситуаций, когда может возникнуть конфликт;

10.2.2. не допускать возникновения ситуации, при которой в конфликт могут быть вовлечены другие потребители;

10.2.3. соблюдать принцип конфиденциальности.

10.3. В случае возникновения обстоятельств, которые, по мнению сотрудника, могут привести к конфликту, он обязан срочно поставить в известность об этом своего непосредственного руководителя, который должен принять меры к урегулированию возникшей ситуации.

10.4. При разрешении конфликтных ситуаций с потребителями действия сотрудников Общества, включая принимаемые ими решения, не должны преследовать личные интересы.

10.5. Сотрудники должны проявлять терпимость к фактам некорректного с ними обращения потребителей, стремясь обеспечить потребителей наилучшим сервисом, так как предупредительное отношение к потребителям, создание наиболее благоприятных условий для них, является залогом длительных партнерских отношений.

## **11. ОРГАНИЗАЦИЯ ИНТЕРАКТИВНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

### **11.1. Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания**

11.1.1. Интерактивное обслуживание организуется на базе веб-сайта Общества ([www.rossbt.ru](http://www.rossbt.ru)).

11.1.2. На веб-сайте информирование потребителей осуществляется через разделы «Потребителям – юридическим лицам» и «Потребителям – физическим лицам».

11.1.3. На веб-сайте имеется рубрика «Вопрос - ответ» ([www.rossbt.ru](http://www.rossbt.ru)).

11.1.4. Порядок работы с разделом «Вопрос - ответ»:

- потребитель может задать вопрос, касающийся договорных отношений с Обществом, электроснабжения и т.д.

- в течение десяти рабочих дней с момента размещения вопроса, на сайте должен быть размещен ответ на данный вопрос.

11.1.5. В разделе «Личный кабинет» ведется приём показаний приборов учета Потребителей.

11.1.6. Общество стремится расширять возможность интерактивного обслуживания потребителей с учетом развития технологий и пожеланий потребителей.

### **11.2. Организация обработки обращений потребителей с использованием электронной почты.**



11.2.1. Обращение может быть направлено потребителем по адресу электронной почты Общества (energobyt@rossbt.ru).

11.2.2. Любое обращение посредством электронной почты, представленное в вышеуказанные структурные подразделения Общества регистрируется.

11.2.3. После регистрации:

- электронное обращение направляется в соответствующее структурное подразделение Общества;

- в структурном подразделении назначается ответственный исполнитель за подготовку ответа на каждое конкретное обращение.

11.2.4. Обращение направляется посредством электронной почты и должно быть рассмотрено специалистами Общества в течение 20 рабочих дней. В случае если ответ на обращение требует более детальной проработки, срок ответа на обращение может быть продлен по согласованию с руководителем, ответственным за предоставление информации, но не более чем на 10 рабочих дней.

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

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

### **11.3. Организация сервиса «Личный кабинет потребителя» для граждан-потребителей.**

11.3.1. Является точкой доступа к персонифицированной информации о лицевом счете потребителя в режиме реального времени (далее – on-line).

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

11.3.3. Предназначен для предоставления сервисов по удаленной работе с данными о лицевом счете потребителя, в том числе:

- о поступивших платежах,
- для своевременной передачи данных о показаниях прибора,
- печати счетов,
- оплаты за потребленную электроэнергию,
- о текущих начислениях за потребленную электроэнергию.

## **12. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ**

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

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

12.1.2. пассивную (Общество обращается к потребителю для выяснения степени удовлетворенности обслуживанием).

12.2. По способу выражения обратная связь подразделяется на:

12.2.1. жалобы;

12.2.2. предложения;

12.2.3. отзывы о деятельности.

12.3. Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:

12.3.1. устные и письменные обращения потребителей (включая записи в «Книге отзывов и предложений»);

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

12.3.3. виртуальная приемная;

12.3.4. электронная почта;

12.3.5. автоответчик (при наличии).

12.4. Обращение потребителя по телефонам горячей линии 8-800-200-25-10, 8-800-775-20-45 в адрес Общества, является бесплатным для потребителей Общества. (за исключением случаев, когда абонент находится за пределами территории внутризонального телефонного соединения).

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

12.6. Отчеты по итогам изучения степени удовлетворенности потребителей доводятся до сведения руководства Общества и других заинтересованных сторон путем размещения:

12.6.1. на сайте Общества;

12.6.2. на информационных стендах Общества;

12.7. 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.

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



### 13. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

13.1. Информационное взаимодействие с потребителями имеет следующие формы:

13.1.1. массовое информационное взаимодействие;

13.1.2. индивидуальное информационное взаимодействие по запросу;

13.1.3. предоставление информации по инициативе Общества.

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

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

13.4. Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу потребителя. Информация, имеющая прямое отношение к предоставляемым услугам, должна предоставляться по первому требованию потребителя.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

13.4.1. сроки выполнения действий, входящих в компетенцию Общества;

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

13.4.3. стоимость единицы электрической энергии (цена);

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

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

13.4.6. время приема и выдачи документов;

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

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

По инициативе Общества, потребителям предоставляется два типа информации:

13.5.1. справочная информация;

13.5.2. напоминания/сообщения.

13.6. К справочной информации относятся:

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

13.6.2. настоящий Стандарт;

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

13.6.4. образцы оформления документов и требования к ним;

13.6.5. 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;

13.6.6. схема размещения специалистов и режим приема;

13.6.7. порядок информирования о ходе исполнения;

13.6.8. порядок получения консультаций;

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

13.7. К напоминаниям/сообщениям относится информирование:

13.7.1. о наличии задолженности за потребленную электрическую энергию;

13.7.2. об изменении тарифов.

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

На информационных стендах и в распространяемых местах очного обслуживания брошюрах и буклетах потребители могут ознакомиться со справочной информацией о деятельности Общества.

В целях информационного взаимодействия с потребителями, при изменениях в действующем законодательстве РФ в области электроэнергетики, Общество проводит информационные семинары-совещания с потребителями.

## **14. КОНТРОЛЬ И АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

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

14.1.1. Проведение опросов, которые производятся руководством и персоналом отделений и производственных участков для контроля соответствия помещений для приема потребителей настоящему Стандарту.

14.1.2. Проведение ежегодного конкурса на лучший ПУ и отделение с оценкой комплексного соответствия настоящему Стандарту.

Проведение конкурса лучшего специалиста Общества.

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

14.2.1. Проведение анкетирования для оценки качества обслуживания потребителей и его улучшению персоналом Общества. Анкетирование проводится 1 раз в год.



- 14.2.2. Очный опрос потребителей по качеству обслуживания.
- 14.2.3. В каждом зале обслуживания потребителей отделений и производственных участков имеется книга отзывов и предложений (прошнурованная и пронумерованная).
- 14.2.4. В местах обслуживания потребителей на каждом производственном участке для постоянного мониторинга располагаются ящики для корреспонденции, в которых посетитель производственного участка может оставить свои предложения и замечания (анонимно).
- 14.2.5. Проводятся постоянные контрольные звонки для оценки качества общения с потребителями.
- 14.2.6. Осуществление аудио и видеоконтроля в местах обслуживания потребителей на каждом производственном участке.

# ИНСТРУКЦИЯ ПО ОФОРМЛЕНИЮ ЦЕНТРОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ ОБЩЕСТВА

## 1. Общие положения и область применения

1.1. Настоящая инструкция по оформлению центров обслуживания клиентов (далее – Инструкция), предназначена для применения структурными подразделениями ОАО «Энергосбыт Ростовэнерго» (далее – Общество)

1.2. Ответственность за соблюдение положений настоящей Инструкции возлагается на руководителей структурных подразделений и директоров межрайонных отделений Общества.

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

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

1.5. При невозможности соблюдения требований настоящей Инструкции руководителем офиса обслуживания клиентов (филиала (отделения), участка) организуется разработка индивидуального дизайн-макета оформления. При наличии согласованного и утвержденного дизайн-макета оформление осуществляется согласно данному дизайн-макету, а в части требований, не отраженных в нем, регламентируется настоящей Инструкцией.

## 2. Цели Инструкции

2.1. Снижение нагрузки на офисы обслуживания клиентов Общества – обеспечивается оптимизацией потока клиентов;

2.2. Повышение уровня удовлетворенности клиентов – достигается за счет повышения скорости и комфортности обслуживания;

2.3. Увеличение прибыли Общества – может быть достигнуто за счет активного информирования о коммерческих услугах;

2.4. Унификация офисов обслуживания клиентов Общества по единому фирменному стилю – обеспечивается четкими требованиями к элементам и их оформлению.

## 3. Общие требования к оформлению центра обслуживания клиентов

### 3.1. Оформление фасада и входа в здание

3.1.1. На фасаде здания офиса обслуживания клиентов (на козырьке при входе либо над входом) размещается вывеска организации.



3.1.2. У входа в здание центра обслуживания клиентов или занимаемое клиентским офисом помещение, размещаются на видном месте вывеска офиса и информационное табло с указанием режима работы офиса обслуживания клиентов.

3.1.3. Вход в здание центра обслуживания клиентов или занимаемое клиентским офисом помещение и территория перед входом должны быть хорошо освещены.

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

3.1.5. Вход в центр обслуживания клиентов должен быть оборудован пандусом. При невозможности установки пандуса должна быть установлена рампа. В арендуемых помещениях пандусы и рампы устанавливаются при наличии разрешительной документации.

3.1.6. Внешняя площадка центра обслуживания клиентов должна содержаться в чистоте.

3.1.7. Указанные требования обязательны при наличии отдельного входа в центр обслуживания клиентов со стороны улицы и рекомендуются к исполнению по возможности при отсутствии отдельного входа в офис обслуживания клиентов со стороны улицы.

#### **4. Общие требования к внутреннему оформлению центра обслуживания клиентов**

4.1. В помещениях центра обслуживания клиентов 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 клиентов приоритетом для размещения клиентского зала является размещение на первом этаже

4.3. При разделении клиентского зала на зону ожидания и зону обслуживания проход между фронт-офисом и бэк-офисом по возможности должен быть изолирован от зоны ожидания клиентов. Клиентский зал и помещения бэк-офиса по возможности должны иметь различные входы.

4.4. При входе в центр обслуживания клиентов (в холле) на видном и свободно доступном месте должна быть размещена табличка с указанием этажей и номеров кабинетов.

4.5. Входы в центры обслуживания клиентов при возможности конструктивных характеристик зданий оборудуются расширенными проходами,

позволяющим обеспечить беспрепятственный доступ посетителей, включая инвалидов, использующих кресла-коляски. При входе обязательно наличие напольного коврика.

4.6. В помещении центра обслуживания клиентов по пути следования клиентов по необходимости (в зависимости от площади и конфигурации помещения) должны быть размещены информационные табло с указанием направления к службам.

4.7. Исходя из площади помещений, по возможности, необходимо предусмотреть:

4.7.1. Комнату приема пищи для персонала, в которой должны быть предусмотрены удобно расположенные столы и стулья, мойка, шкафы для посуды, холодильник, электрический чайник, микроволновая печь. 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 должны быть оснащены всеми необходимыми атрибутами: зеркалом, туалетной бумагой в достаточном количестве, корзинами для мусора, бумажными полотенцами, освежителями воздуха, дозатором жидкого мыла, крючками для сумок, урнами и т.д.

4.8. При оборудовании помещений клиентских залов должны быть использованы стандартные цвета, соответствующие фирменному стилю Общества.

4.9. Внутреннее помещения центра обслуживания клиентов должно быть оборудовано устройствами видео фиксации.

4.10. У банкоматов и кэш-терминалов должны располагаться урны для мусора.

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