

Приложение № 1
к приказу от _____ № _____

**СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ
КЛИЕНТОВ АО «ТНС ЭНЕРГО ТУЛА»**

Введение

Настоящий Стандарт обслуживания клиентов разработан в целях усовершенствования системы обслуживания клиентов и повышения качества их обслуживания для обеспечения соответствия лицензионным требованиям к организации обслуживания потребителей электрической энергии и предназначен для применения сотрудниками АО «ТНС энерго Тула» в процессе осуществления очного и заочного обслуживания клиентов.

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

Стандарт обслуживания – это свод правил обращения с клиентом. Эти правила должны гарантировать, что обращение с клиентом будет обеспечиваться на высшем уровне, запросы будут обрабатываться своевременно, каждому клиенту будет гарантирована реакция на его запрос, а также удобство обслуживания, и, наконец, то, что Общество готово гарантировать компетентность услуг, которые оно предоставляет.

Стандарт содержит в себе перечень правил, устанавливающих порядок взаимодействия с клиентом при осуществлении его очного и заочного обслуживания, а также способы контроля за исполнением положений настоящего Стандарта. Стандарт обслуживания клиентов (далее Стандарт) является локальным нормативным документом, устанавливающим базовые требования по взаимодействию Общества с клиентами при оказании услуг в сфере электроснабжения.

Стандарт может быть использован как основа для принятия Кодексов деловой этики, положений о работе с гражданами-потребителями и других внутренних документов.

Стандарт доводится до сведения клиентов и других заинтересованных сторон путем публикации на веб-сайте Общества.

1. Общие положения

1.1. Область применения

1.1.1. Настоящий Стандарт обслуживания клиентов АО «ТНС энерго Тула» (далее – Стандарт) является локальным нормативным документом Общества, устанавливающим базовые требования по взаимодействию с клиентами при их обращении в АО «ТНС энерго Тула» (далее – Общество).

1.1.2. При разработке настоящего Стандарта обслуживания клиентов были учтены следующие нормативно-правовые акты:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон Российской Федерации от 26 марта 2003 г. № 35-ФЗ «Об электроэнергетике» (в ред. от 30.03.2016);
- Федеральный закон Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. от 03.11.2015);
- Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 «О персональных данных» № 152–ФЗ (в ред. от 21.07.2014, с изм. и доп. вступившими в силу с 01.09.2015);
- 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;
- Лицензионные требования к гарантирующим поставщикам.

1.1.3. Стандарт предназначен для применения сотрудниками Общества, осуществляющими обслуживание клиентов.

1.1.4. В целях обеспечения требований настоящего Стандарта действия персонала регламентируются организационно-распорядительными документами Общества (регламентами, порядками, положениями о структурных подразделениях, положением о стиле одежды сотрудников, должностными инструкциями и пр.), действующими на момент исполнения Стандарта.

1.1.5. Стандарт определяет и регламентирует выполнение следующих требований:

- 1.1.5.1. Наличие и функционирование центров очного обслуживания клиентов (обслуживание посредством личного контакта с работниками Общества);
- 1.1.5.2. Организация приема обращений клиентов в адрес Общества письменно или устно, а также оперативного ответа на них по существу с возможностью решения вопроса за 1 обращение;
- 1.1.5.3. Предоставление клиентам путем размещения в центрах очного обслуживания и (или) на официальном сайте в сети «Интернет», а

также по его запросу всей информации в соответствии с требованием действующего законодательства.

1.2. Рабочие определения терминов, применяемых в Стандарте

Применительно к настоящему Стандарту используются следующие термины и определения:

Общество – АО «ТНС энерго Тула»

Клиент – юридическое или физическое лицо, а также индивидуальный предприниматель, простое товарищество, владеющие на праве собственности или ином законном основании энергопринимающими устройствами, заключившие в установленном порядке договор энергоснабжения (купли-продажи) или обратившиеся в Общество для заключения договора.

Очное обслуживание – обслуживание клиентов посредством личного контакта с сотрудниками Общества. Очное обслуживание осуществляется в клиентских офисах Общества (центрах обслуживания клиентов) и в Представительствах.

Заочное обслуживание – обслуживание клиентов без личного контакта с сотрудниками компании, в том числе по телефону, почте или сети Интернет. Заочное обслуживание осуществляют Контактный центр и виртуальная приемная Общества (обращения через сайт Общества), а также Представительства и центры обслуживания клиентов Общества.

Фронт-офис – функциональный блок, осуществляющий непосредственный контакт с клиентами в очной (клиентский офис) или заочной (Контактный центр) форме.

Бэк-офис – подразделения Общества (департамент по работе с потребителями и департамент по управлению реализацией), на которые возложены задачи, непосредственно не связанные с личным обслуживанием клиентов, включающие в себя: рассмотрение и подготовку ответов на обращения клиентов, поступившие через контролирующие органы (ГЖИ, Прокуратура), подготовку ответов на жалобы, связанные с некачественной поставкой электроэнергии, контроль своевременности ответов персоналом Представительств на обращения, поступающие через виртуальную приемную, контроль качества обслуживания клиентов, оформление договоров электроснабжения (купли-продажи) с потребителями-юридическими лицами (в том числе исполнителями коммунальных услуг) и гражданами, осуществляющими предпринимательскую деятельность, и приложений к ним, осуществление расчетов за электроэнергию и выставление счетов потребителям-юридическим лицам (в том числе исполнителям коммунальных услуг) и гражданам, осуществляющим предпринимательскую деятельность, прием от клиентов и сетевых организаций показаний приборов учета и их внесение в программу по расчетам с юридическими лицами и пр.).

Обращение – направленное клиентом в адрес Общества письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение клиента.

Жалоба – просьба клиента о восстановлении или защите его нарушенных прав или законных интересов, либо законных интересов других лиц.

Услуга - результат непосредственного взаимодействия Общества и клиента, а также собственной деятельности Общества по удовлетворению потребности клиента.

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

Одно окно – организация процесса обслуживания клиентов таким образом, чтобы клиент смог получить желаемый результат по комплексу услуг без непосредственного взаимоотношения с должностными лицами.

Одно обращение – организация процесса обслуживания клиентов таким образом, когда большинство проблем клиентов решаются за один контакт с Обществом (очный или заочный).

Исполнитель – структурное подразделение Общества, оказывающее услугу клиенту в рамках основной или коммерческой деятельности.

Предоставление услуги - деятельность исполнителя услуги, необходимая для обеспечения выполнения услуги.

Уполномоченное лицо – сотрудник, уполномоченный в установленном порядке на совершение определенных действий.

Заказ на услугу – форма договоренности между клиентом и исполнителем услуги, определяющая юридические, экономические и технические отношения сторон.

Время обслуживания - период времени, в течение которого клиент взаимодействует с исполнителем услуги.

Время исполнения услуги - установленный законодательством или локальными актами норматив времени на исполнение услуги.

Контроль качества услуги (обслуживания) - совокупность операций, включающая проведение измерений, испытаний, оценки одной или нескольких характеристик услуги (обслуживания) и сравнения полученных результатов с установленными требованиями.

Электронная очередь – система управления очередью, позволяющая упорядочить процесс обслуживания клиентов. В результате распределения и оптимизации потока клиентов электронная очередь сокращает время ожидания в очереди, повышает эффективность работы фронт-офисов.

Личный кабинет – система, посредством которой клиент получает доступ к информационным ресурсам Общества, передаёт показания и может производить оплату.

Этикет – совокупность норм и правил, отражающих представления о должном поведении и формализующих процесс коммуникации людей в обществе.

1.3. Цели стандарта

1.3.1. Цели настоящего Стандарта:

1.3.1.1. Установление норм и правил личного взаимодействия сотрудников клиентского офиса с клиентами Общества, единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия с клиентами в части построения эффективной системы обслуживания клиентов.

1.3.1.2. Повышение удовлетворенности клиентов качеством обслуживания в результате:

- экономии времени и усилий клиента, возможности предоставления клиенту одновременно нескольких видов услуг;
- сокращения времени на обслуживание одного клиента (в т.ч. минимизация визитов в центры обслуживания клиентов Общества);
- создания комфортных условий и доброжелательного отношения к клиенту;
- упрощения процедуры взаимодействия с клиентами.

1.4. Контроль и мониторинг качества обслуживания клиентов

1.4.1. Критерии качества обслуживания клиентов могут носить как объективный, так и субъективный характер.

1.4.2. *К объективным критериям относятся* наличие в клиентском офисе электронной очереди (при количестве сопровождаемых центром обслуживания клиентов точек учета физических лиц не менее 50 000), платежных терминалов, информационных материалов, соответствие требованиям по удаленности клиентского офиса от остановок общественного транспорта и подобные.

Метод оценки объективных критериев – однозначное соответствие или несоответствие проверяемого объекта этому критерию.

1.4.3. *К субъективным критериям относятся* такие, как удовлетворенность клиента оперативностью обслуживания и предоставления информации, вежливость сотрудников и подобные.

Метод оценки субъективных критериев – обработка статистической информации по отзывам клиентов.

1.4.4. При разработке порядка подтверждения соответствия установленным критериям качества обслуживания клиентов учитывается их разделение на условно и безусловно выполнимые:

1.4.4.1. Условно выполнимые критерии для оценки качества обслуживания клиентов (критерии, которые могут быть выполнены при определенных условиях):

№ п/п	Критерии	Механизм контроля
1	<p>Территориальная доступность для организации очного обслуживания населения и приравненных к нему категорий потребителей в муниципальных образованиях субъекта Российской Федерации:</p> <p>1.1. Наличие в городах федерального значения, а также в каждом муниципальном образовании, не входящем в состав города федерального значения, в котором количество точек поставки населению больше либо равно 300 тысяч центров очного обслуживания клиентов, количество которых определяется по формуле:</p> $K_{\text{требБ}}^{\text{ЦОК}} = \left[\frac{S_{\text{ТП}}^{z1}}{170\,000} \right], (1)$ <p>где:</p> $\left[\frac{S_{\text{ТП}}^{z1}}{170\,000} \right] - \text{наименьшее целое число, большее}$ <p>или равное $\frac{S_{\text{ТП}}^{z1}}{170\,000}$;</p> <p>$S_{\text{ТП}}^{z1}$ – количество точек поставки населению в муниципальном образовании $z1$</p> <p>1.2. Наличие в муниципальном образовании, в каждом из которых количество точек поставки населению меньше 300 тысяч, но больше либо равно 50 тысяч, центров очного обслуживания клиентов в количестве, удовлетворяющем следующему условию (2):</p> $K_{\text{факт},z2}^{\text{ЦОК}} \geq K_{\text{требСр}}^{\text{ЦОК}}, (2)$ <p>где:</p> <p>$K_{\text{факт},z2}^{\text{ЦОК}}$ – количество центров очного обслуживания клиентов в отношении каждого такого муниципального образования $z2$</p> <p>$K_{\text{требСр}}^{\text{ЦОК}}$ - требуемое количество центров очного обслуживания клиентов в отношении каждого муниципального образования $z2$, определяемое равным одному центру очного обслуживания</p>	<p>Поиск и заключение е договоров аренды в отношении необходимого количества помещений, удовлетворяющих установленным требованиям, для организации в них центров обслуживания клиентов.</p>

клиентов на каждое такое муниципальное образование.

1.3. Наличие в муниципальном образовании, в каждом из которых количество точек поставки населению меньше 50 тысяч, должно обеспечиваться путем открытия и содержания центров очного обслуживания клиентов в количестве, удовлетворяющем следующему условию (3):

$$\sum_{z3} K_{\text{факт},z3}^{\text{ЦОК}} \geq K_{\text{требМ}}^{\text{ЦОК}}, \quad (3)$$

$\sum_{z3} K_{\text{факт},z3}^{\text{ЦОК}}$ – количество центров очного обслуживания клиентов по всем муниципальным образованиям $z3$ в субъекте Российской Федерации. При этом в случае расположения нескольких центров очного обслуживания в одном муниципальном образовании $z3$, для целей проверки условия (3) настоящего учитывается только один из таких центров очного обслуживания клиентов;

$z3$ – муниципальное образование, в котором количество точек поставки населению меньше 50 тысяч точек поставки;

$K_{\text{требМ}}^{\text{ЦОК}}$ - требуемое в субъекте Российской Федерации количество центров очного обслуживания клиентов в отношении муниципальных образований, определяемое суммарно в отношении муниципальных образований $z3$ по формуле (4):

$$K_{\text{требМ}}^{\text{ЦОК}} = \left\lceil \frac{\sum_{z3} S_{\text{ТП}}^{z3}}{30\,000} \right\rceil, \quad (4)$$

где:

$\left\lceil \frac{\sum_{z3} S_{\text{ТП}}^{z3}}{30\,000} \right\rceil$ – наименьшее целое число, большее или равное $\frac{\sum_{z3} S_{\text{ТП}}^{z3}}{30\,000}$;

$S_{\text{ТП}}^z$ – количество точек поставки населению в муниципальном образовании $z3$.

Количество требуемых центров обслуживания клиентов рассчитывается по вышеуказанным формулам и определяется исходя из округления полученного значения в большую сторону.

Центры обслуживания клиентов должны функционировать не менее 8 часов в рабочие дни и не менее 7 часов в предпраздничные дни.

2

Исходя из площади территории, прилегающей к месторасположению фронт-офиса, по возможности

Выездные проверки рабочей группы, контроль на стадии заключения

	обеспечиваются парковочные места автотранспортных средств.	договоров аренды, смены здания/помещения, создание комиссии по приемке помещения.
3	Требования к помещению клиентского офиса: - наличие клиентского зала (учитывая характеристики существующей планировки помещений); - наличие санузла для посетителей (при наличии технической возможности). - Соответствие площадей помещений клиентского офиса «Методике по определению площади отделения (участка) территориального центра обслуживания клиентов» (НФ ВШЭ 15 апреля 2016 г.).	Выездные проверки рабочей группы, контроль на стадии заключения договоров аренды, смены здания/помещения, создание комиссии по приемке помещения.
4	Техническое оборудование помещения клиентского зала включает в себя: - многоканальную линию с выходом на корпоративную телефонную сеть и городские телефоны; - высокоскоростной доступ в сеть Интернет;	Выездные проверки рабочей группы, тестирование технического оборудования IT-службами Общества.

При выборе новых помещений для клиентского офиса, по возможности, следует учитывать следующие критерии территориальной доступности:

- при наличии в районе существующих офисов Общества расположение офиса планируется по принципу равноудаленности от существующих офисов;
- расположение офиса в районе с большей плотностью населения в районе с развитой инфраструктурой (вблизи магазинов, поликлиник, отделений почты, крупных федеральных банков и пр.);
- расположение офиса в доступном месте, удобном как для пеших посетителей, так и для посетителей, прибывших на личном транспорте;
- расположение офиса вблизи крупных транспортных путей (центральных улиц);
- расположение офиса не далее 500 метров от остановки общественного транспорта;
- удаленность не оборудованного кассой центра обслуживания клиентов от сторонних пунктов приёма платежей (Сбербанка России, Почта России и т.п.) составляет не более 500 метров.
- расположение офиса на первом этаже;
- в целях обеспечения возможности дальнейших трансформаций преимущественно следует выбирать помещения с свободной планировкой.

1.4.4.2. Безусловно выполнимые критерии для оценки качества обслуживания клиентов:

№ п/п	Критерии	Механизм контроля
1.	Рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки.	Проверки с привлечением подразделений Общества (в т.ч. с использованием данных системы электронного документооборота и системы обработки электронных обращений, поступивших на сайт Общества).
2.	Наличие необходимого количества информационных стендов и информационных материалов.	Проверки с привлечением подразделений Общества.
3.	Наличие кулеров (для клиентов и персонала Общества) и стаканчиков для питьевой воды, необходимого количества стульев для клиентов, пишущих ручек, прикрепленных на столах менеджеров.	Проверки с привлечением подразделений Общества.
4.	Соблюдение установленных сроков обслуживания клиентов.	Проверки с привлечением подразделений Общества, установленные формы отчетности, обработка статистической информации (в т.ч. с использованием данных системы электронного документооборота и системы обработки электронных обращений, поступивших на сайт Общества), по отзывам клиентов.
5.	Соблюдение этикета общения с клиентами.	Проверки с привлечением подразделений Общества, проверки методом «Тайный покупатель».
6.	Соблюдение дресс-кода, установленного Положением о стиле одежды сотрудников.	Проверки с привлечением подразделений Общества (отдел управления персоналом, департамент корпоративной защиты)

		- выездные, посредством видеонаблюдения, методом «Тайный покупатель».
7.	Обеспечение обратной связи с клиентами: - проведение опросов; - предоставление клиенту возможности оставить жалобу, претензию, обращение или предложение через книгу отзывов и предложений и ящики для обращений клиентов.	Проверки с привлечением подразделений Общества – анкетирование клиентов, анализ книги отзывов и предложений, проверки методом «Тайный покупатель».
8.	Техническое оборудование помещения клиентского офиса включает в себя: - локальную вычислительную сеть; - возможность работы с общей клиентской базой, - систему «Электронная очередь» (при количестве точек поставки клиентов категории население и приравненных к ним свыше 50 000)	Проверки с привлечением подразделений Общества, в т.ч. управления ИТ
9.	Обеспечение чистоты и порядка в зале и на рабочих столах менеджеров. Естественная и/или искусственная освещенность должна соответствовать нормативным требованиям.	Проверки с привлечением подразделений Общества (отдел управления персоналом, департамент корпоративной защиты) - выездные, посредством видеонаблюдения, методом «Тайный покупатель».

1.4.4.3. Оценка соответствия установленным критериям качества обслуживания клиентов проводится в соответствии с отдельным организационно-распорядительным документом Общества в рамках мониторинга удовлетворенности клиентов Общества.

1.5. Ответственность

Ответственность за соблюдение Стандарта возлагается на:

1.5.1. Управляющего директора, его заместителей (директоров по профильным направлениям), главного бухгалтера, начальников департаментов, управлений, отделов и групп Общества, руководителей территориальных подразделений (Представительств), центров обслуживания клиентов Общества в рамках исполнения должностных инструкций и ключевых показателей эффективности.

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

1.5.3. Ответственность за организацию очного обслуживания клиентов в соответствии с требованиями Стандарта возлагается на руководителей Представительств и сотрудников центров обслуживания клиентов Общества.

1.5.4. Ответственность за мониторинг выполнения бизнес-процессов в соответствии с требованиями Стандарта, анализ деятельности Общества, своевременное внесение изменений в Стандарт возлагается на рабочую группу, утвержденную приказом по Обществу, и созданную с целью усовершенствования системы обслуживания клиентов и повышения качества их обслуживания.

1.5.5. Ответственность за материально-техническое обеспечение Общества в рамках утвержденных норм и должностных обязанностей возлагается на руководителей структурных подразделения Общества, отвечающих за материально-техническое обеспечение Общества (общий отдел, отдел закупок).

1.5.6. Ответственность за организацию инфраструктуры ИТ-обеспечения, техническое оборудование помещений клиентских офисов (локальная вычислительная сеть с возможностью КСПД, возможность работы с общей клиентской базой, обеспечение наличия и функционирования системы «Электронная очередь» и тп.) возлагается на руководителя управления ИТ Общества.

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

1.4. Порядок внесения изменений в Стандарт

1.4.1. Стандарт вводится в действие приказом управляющего директора Общества.

1.4.2. Все изменения и дополнения в Стандарт и его приложения вводятся в действие приказом управляющего директора.

2. Требования по взаимодействию с клиентами

2.1. Принципы взаимодействия

Основными принципами взаимодействия с клиентами являются:

2.1.1. **Территориальная доступность.** Клиентам гарантируется качественное обслуживание независимо от места проживания. Клиент, являющийся гражданином, не осуществляющим предпринимательскую деятельность, имеет право обратиться за очным обслуживанием в любой удобный для него центр обслуживания клиентов.

2.1.2. **Организационная доступность.** Правила пользования услугами Общества должны быть прозрачны и исполнимы.

2.1.3. Информационная доступность. Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с Обществом носит публичный характер и предоставляется в доступной форме путем раскрытия на сайте Общества информации, подлежащей раскрытию в соответствии с утвержденными Правительством РФ в отношении гарантирующих поставщиков Стандартами раскрытия информации и лицензионными требованиями).

2.1.4. Принцип «обратной связи». Осуществление изменений в деятельности Общества в ответ на потребности клиентов. Принцип объективности. Клиентам обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки.

2.1.5. Гарантия обеспечения защиты персональных данных клиентов. 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.

2.1.6. Обслуживание клиентов должно осуществляться посредством:

- а) личного контакта с работниками (представителями) Общества (очное обслуживание);
- б) безличного контакта с работниками (представителями) Общества с использованием телефонной связи, почтовой связи и сети «Интернет» (заочное обслуживание).

2.1.7. Организация обслуживания клиентов должна обеспечивать возможность обращения любого клиента в очной или заочной форме (письменно, в том числе в электронной форме, или устно) в Общество и получения ответа по существу по вопросам, связанным:

а) с заключением договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности));

б) с исполнением указанного договора, изменением условий договора и расторжением такого договора, включая прием показаний приборов учета, в том числе способами, допускающими возможность удаленной передачи сведений о показаниях приборов учета (телефон, сеть «Интернет» и др.), выставления клиенту счетов на оплату электрической энергии (мощности) 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;

Требования об обеспечении потребителю (покупателю) возможности внесения платы по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) непосредственно Обществу без оплаты комиссии могут быть реализованы не во всех центрах очного обслуживания клиентов.

в) с предъявлением претензий (жалоб) в случае нарушения условий договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) и (или) требований законодательства Российской Федерации об электроэнергетике, в том числе по вопросам поставки некачественной электрической энергии (мощности) или прекращения поставки электрической энергии (мощности).

2.2. Организационно-нормативное обеспечение

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

2.2.1. Координацию, методическое руководство деятельностью структурных подразделений Общества по работе с клиентами осуществляют структурные подразделения аппарата управления Общества (департаменты, управления, отделы).

2.2.2. Общество предоставляет для клиентов возможность свободного выбора любого из трех типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного и виртуального) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений клиента.

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

2.2.3.1. Квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с потребителями;

2.2.3.2. Помещений для приема потребителей;

2.2.3.3. Компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации и обработки обращений потребителей;

2.2.3.4. Формализованных в соответствующей регламентирующей документации бизнес-процессов взаимодействия Общества с потребителями.

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

➤ Бизнес-процесс по возмещению ущерба, причиненного потребителям в результате поставки электрической энергии ненадлежащего качества;

- Приказ по установлению ответственных за рассмотрение обращений потребителей через сеть Интернет и сроков подготовки ответов на них;
- Положения о структурных подразделениях Общества;
- Положение о работе с гражданами-потребителями (клиентами);
- Должностные инструкции сотрудников Общества, работающих с потребителями.

2.3. Типовой алгоритм обслуживания клиента:

2.3.1. Клиент получает талон электронной очереди (при ее наличии) и/или сразу обращается в окно приема, либо в окно кассы в порядке очередности.

2.3.2. Работа консультантов и всего ЦОКа организована таким образом, чтобы не допускать по возможности очереди более 2х посетителей в каждом окне обслуживания (одна семья считается одним посетителем). Остальные посетители (при наличии) размещаются в зале.

2.3.3. Рекомендуется организация маршрутизации очереди, исходя из нормативного времени обслуживания клиентов по тем или иным вопросам. Ожидание посетителями своей очереди по «быстрым» вопросам (менее 10 минут) должно составлять не более 15 минут. Ожидание посетителями своей очереди по «сложным» вопросам (более 10 минут на обслуживание) должно составлять не более 30 минут.

2.3.4. Организован порядок преимущественного приёма для лиц с ограниченными возможностями, лиц с малолетними детьми.

2.3.5. Консультанты обслуживают клиентов в соответствии с рекомендациями, определенными в правилах устной коммуникации с клиентом, общаются с посетителями уверенно, спокойно, конструктивно, вежливо; терпеливо оказывают консультацию; не ведут посторонних разговоров.

2.3.6. Консультанты надлежаще владеют информацией и навыками работы с программным обеспечением.

2.3.7. Персонал ЦОКа оперативно реагирует на трудности с пониманием порядка обслуживания у посетителей, а также агрессивного настроенных посетителей, чьё настроение передаётся другим посетителям. При наличии таких посетителей, персонал грамотно локализует проблему.

2.3.8. При осуществлении очного обслуживания клиента сотрудник Общества, оказывающий консультации в окне приема, просит клиента подтвердить свою личность путем предоставления одного из следующих документов по усмотрению клиента:

- страховой номер индивидуального лицевого счета,

- идентификационный номер налогоплательщика,
- серия и номер документа, удостоверяющего личность (паспорт),
- основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя,
- серия и номер водительского удостоверения,
- серия и номер свидетельства о регистрации транспортного средства.

При наличии у клиента нескольких документов предпочтительнее предоставление паспорта.

Сотрудник Общества вправе снять копии с предоставленных клиентом документов без взимания за это платы.

При обращении клиентов консультант актуализирует контактную информацию и предлагает подписать соглашение о персональных данных.

При предоставлении письменного обращения от клиента, им заполняется заявление установленного образца, бланки которых размещены в центрах обслуживания клиентов, а также согласие на обработку персональных данных. Правильность заполнения заявления и согласия на обработку персональных данных проверяется сотрудником центра обслуживания клиентов, осуществляющего очное обслуживание.

2.3.9. При обращении клиентов консультант предлагает использование цифровых сервисов и дистанционных каналов, поясняет клиенту, что в следующий раз он может решить этот вопрос дистанционно. Дистанционные сервисы занимают особое важное место в работе компании, поэтому персонал ЦОК должен максимально полно и подробно пояснить посетителям суть, преимущества и удобства при работе с дистанционными сервисами, а также ознакомиться с информацией о цифровых сервисах присутствует на стендах

Клиентам предоставляется раздаточный материал о цифровых сервисах и дополнительных услугах. При необходимости, персонал ЦОК при осуществлении очного обслуживания помогает клиенту установить и настроить мобильное приложение.

2.3.10. Консультанты владеют информацией о дополнительных услугах, которые оказывает Общество, имеют информацию и навыки предложения дополнительных услуг.

2.3.11. Типовой алгоритм обслуживания клиента в конце рабочего дня:

- Если за 15 минут до завершения работы клиентского офиса очередь составляет более 1 человека, новые клиенты в очередь на обслуживание не

регистрируются. Окончание регистрации клиентов в системе управления электронной очередью прекращается за 15 минут до закрытия офиса.

➤ У клиентов, обратившихся в клиентский офис менее чем за 15 минут до завершения его работы сотрудник центра обслуживания клиентов уточняет контактный телефон, адрес/номер договора (лицевого счета), суть проблемы и предлагает ответить на вопрос клиента на следующий рабочий день по телефону или обратиться в Контактный центр для решения вопроса по выделенной для клиентов прямой линии. В случае необходимости клиенту предлагается оставить письменное заявление с изложением сути проблемы с указанием контактных данных для ответа.

2.4. Основные критерии и параметры взаимодействия с клиентом

2.4.1. Эффективный процесс взаимодействия с потребителями характеризуется следующими параметрами:

- 2.4.1.1. Единообразие требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
- 2.4.1.2. Индивидуальный подход к клиентам;
- 2.4.1.3. Минимизация времени клиента, затраченного на получение услуги, в том числе посредством минимизации очных контактов клиентов и сотрудников Общества;
- 2.4.1.4. Оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с клиентами;
- 2.4.1.5. Полнота, актуальность и достоверность информации;
- 2.4.1.6. Мультиканальность предоставления информации.
- 2.4.2. Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия с потребителями при оказании услуг энергоснабжения являются:

2.4.2.1. 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.

2.4.2.2. Обеспечение качества потребительского обслуживания:

Клиентское обслуживание включает в себя заключение и исполнение договора энергоснабжения (купли-продажи), прием показаний приборов учета электрической энергии, начисление

платы и сбор денежных средств с клиентов за отпущенную электроэнергию, организация приёма всех обращений в адрес Общества, предложение электронных сервисов, информирование и консультирование клиентов 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.tula.tns-e.ru).

С целью информирования клиентов по вопросам, связанным с процессом электроснабжения, Общество размещает в центрах очного обслуживания или на Официальном сайте (www.tula.tns-e.ru), а также по их запросам, следующую информацию:

- перечень документов, необходимых для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), порядок его заключения, а также способ получения информации о состоянии процесса заключения договора с потребителем (покупателем);
 - формы договоров, обеспечивающих продажу электрической энергии (мощности), в отношении каждой категории потребителей с приложением копии документа о направлении в адрес территориального органа (органов) федерального антимонопольного органа указанных форм в порядке, предусмотренном Основными положениями функционирования розничных рынков электрической энергии;
 - действующий Стандарт обслуживания клиентов;
 - порядок оплаты электрической энергии (мощности) по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности));
 - порядок расчета стоимости электрической энергии (мощности) по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) с указанием стоимости услуг по передаче электрической энергии (если продажа электрической энергии осуществляется на основании договора энергоснабжения);
 - порядок определения цен (тарифов) на электрическую энергию (мощность) для каждой из обслуживаемых (планируемых к обслуживанию) категорий потребителей (покупателей), а также порядок смены потребителями (покупателями) ценовой категории (варианта тарифа), изменения цены на электрическую энергию (мощность);
 - сведения о действующих тарифах на электрическую энергию (мощность) (если в соответствии с законодательством Российской Федерации продажа электрической энергии осуществляется по тарифам), тарифах на услуги по передаче электрической энергии и льготах, а также порядок применения указанных тарифов и льгот;
 - последствия нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде введения полного и (или) частичного ограничения режима

потребления электрической энергии, а также способ получения информации по запросу потребителя о размере задолженности по оплате электрической энергии (мощности);

- последствия бездоговорного и безучетного потребления электрической энергии;
- порядок оснащения энергопринимающих устройств приборами учета электрической энергии, порядок снятия и передачи показаний приборов учета, информация о лицах (наименованиях организаций), на которых возложены обязанности по обеспечению осуществления указанных функций, а также информация о последствиях вывода из строя приборов учета либо отсутствия приборов учета;
- расчетные способы определения объема потребленной электрической энергии (мощности) и основания их применения;
- график обслуживания клиентов в центрах очного и заочного обслуживания, а также адреса и телефоны указанных центров;
- порядок подачи обращений, претензий и жалоб на действия Общества;
- общая информация, правила и инструкции для работы с дистанционными сервисами;
- типовые бланки заявлений (в т.ч. Согласия на обработку персональных данных клиента, предоставления контактных данных).

2.5. Организация инфраструктуры

2.5.1. Система очного обслуживания потребителей состоит из Представительств и относящихся к ним центров обслуживания клиентов:

1	Центральное представительство		300041, г. Тула, ул. Каминского, д.31а
		ул. Каминского, г. Тула	300041, г. Тула, ул. Каминского, д.31а
		ул. Кирова, г. Тула	300001, г. Тула, ул. Кирова, д.23
2	Тульское представительство		300041, г. Тула, ул. Каминского, д.31а
		Ленинский	300026, г. Тула, проспект Ленина, д.112
		Обидимский	301130, Тульская область, Ленинский район, рп.Ленинский, пер.Зеленый, д.4
		Дубенский	301160, Тульская область, г. Дубна, ул. Первомайская, д.25
3	Щекинское представительство		301248, Тульская область, Щекинский район, г. Щекино, пл. Ленина, д.1
	ЦОК	Щекинский	301248, Тульская область, Щекинский район, г. Щекино, пл. Ленина, д.1
4	Киреевское представительство		301260, Тульская область, Киреевский район, г. Киреевск, ул Гагарина, д.10

	ЦОК	Киреевский	301260, Тульская область, Киреевский район, г. Киреевск, ул Гагарина, д.10
5	Окское представительство		301367, Тульская область, г. Алексин, ул. Генерала Короткова, д.4
		Ясногорский	301030, Тульская область, Ясногорский район, г. Ясногорск, ул. Комсомольская, д.13
		Заокский	301000, Тульская область, Заокский район, пос. Заокский, ул. Ленина, д.49
		Алексинский	301367, Тульская область, г. Алексин, ул. Генерала Короткова, д.4
6	Суворовское представительство		301430, Тульская область, Суворовский район, г. Суворов, ул.Школьная, д.1
		Белевский	301530, Тульская область, Белевский район, г. Белев, ул. К.Маркса, д.51
		Одоевский	301440, Тульская область, Одоевский район, п. Одоев, ул. Карла-Маркса, д.71
		Арсеньевский	301510, Тульская область, п. Арсеньев, ул. Папанина, д.4
		Чернский	301090, Тульская область, Чернский район, п. Чернь, ул.Ленина, д.28
		Суворовский	301430, Тульская область, Суворовский район, г. Суворов, ул.Школьная, д.1
		Плавский	301470, Тульская область, г. Плавск, ул. Октябрьская, д.5
7	Задонское представительство		301830, Тульская область, Богородицкий район, г. Богородицк, ул. Энгельса, д. 5
		301830, Тульская область, Богородицкий район, г. Богородицк, ул. Энгельса, д. 5	301830, Тульская область, Богородицкий район, г. Богородицк, ул. Энгельса, д. 5
		Узловский	301602, Тульская область, г. Узловая, ул. 14 Декабря, д.28
8	Новомосковское представительство		301652, Тульская область, г. Новомосковск, Октябрьская, д.19В
		Новомосковский	301652, Тульская область, г. Новомосковск, Октябрьская, д.19В
		Веневский	301320, Тульская область, Веневский район, г. Венев, ул.Пролетарская, д.2
		Донской	301760, Тульская область, г. Донской, мкр. Центральный, ул. Советская, д.32
		Кимовский	301730, Тульская область, Кимовский район, г. Кимовск, ул.Павлова, д.10
9	Ефремовское представительство		301840, Тульская область, г. Ефремов, ул. Советская, д.2а

ЦОК	Тепло-Огаревский	301900, Тульская область, Тепло-Огаревский район, п. Теплое, ул. Комсомольская, д.10А
	Куркинский	301940, Тульская область, Куркинский район, п. Куркино, ул. Октябрьская, д.140 Б
	Воловский	301570, Тульская область, Воловский район, п. Волово, ул. Базарная, д.3
	Каменский	301990, Тульская область, Каменский район, с. Архангельское, ул. Тихомирова, д.24
	Ефремовский	301840, Тульская область, г. Ефремов, ул. Советская, д.2а

2.5.2. Система очного обслуживания клиентов Общества осуществляется через центры обслуживания клиентов Общества.

2.5.3. Центры обслуживания клиентов (наряду с Контактным центром) являются точкой входа клиентов в Общество с заявками, вопросами и потребностями (как по основной деятельности, так и по вопросам оказания коммерческих услуг).

2.5.4. В случае если вопрос выходит за рамки компетенции клиентского офиса, он перенаправляется для решения в установленном порядке в соответствующее подразделение бэк-офиса.

2.5.5. Система функционирования фронт-офисов включает в себя связи с подразделениями Общества в рамках:

- информационного и методологического сопровождения обслуживания клиентов;
- IT-сопровождения и автоматизации процесса обслуживания клиентов;
- административно-распорядительного взаимодействия фронт-офисов с другими подразделениями Общества;
- контроля за осуществлением функций фронт-офиса.

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

2.6. Требования к помещениям для приёма клиентов

2.6.1. Помещения для очного обслуживания потребителей должны быть организованы в месте, максимально доступном для большинства клиентов, обслуживаемых соответствующим подразделением Общества (Представительством, центром обслуживания).

2.6.2. На фасаде здания центра обслуживания клиентов (на козырьке при входе либо над входом) должна быть размещена вывеска с наименованием

Общества, его структурного подразделения, табличка с информацией о режиме работы), оформленные в корпоративном стиле. На двери не должно быть лишней информации, картинок, объявлений и т.п.

2.6.3. Крыльцо центра обслуживания клиентов, пространство под ним (если есть) и перед должно быть чистое, убрано от мусора, окурков и т.д.

2.6.4. Урна для мусора (если есть) у входа в центр обслуживания должна быть убрана, вокруг чисто.

2.6.5. Стекла в окнах и дверях центра обслуживания клиентов должны быть чистые, не заляпанные, без объявлений.

2.6.6. Крыльцо, стекла, перила, входные двери центра обслуживания клиентов не должны содержать повреждений, поломок, трещин, ям и т.д.

2.6.7. Входная группа центра обслуживания клиентов (вывеска, режим работы), расписание работы должны быть понятными, однозначными.

2.6.8. На входе центра обслуживания клиентов должна присутствовать информация о способах самообслуживания (без обращения в ЦОК).

2.6.9. На двери центра обслуживания клиентов должны быть расположены таблички направления открытия, дверь легко открываться. Вход в помещение не должен вызывать затруднений.

2.6.10. При необходимости должна быть обеспечена помощь клиентам с ограниченными возможностями (малоподвижные, с ослабленным зрением или незрячие, с отсутствием или ограничением слуха).

2.6.11. На ступеньках перед входом в центр обслуживания клиентов, а также внутри помещения сразу после входа должны присутствовать впитывающие коврики из нескользящих материалов или предусмотрены иные системы удаления влаги и грязи.

2.6.12. Помещения должны обеспечивать беспрепятственный доступ посетителей в рабочее время (часы приема).

2.6.13. Помещения центров обслуживания должны быть оформлены в корпоративном стиле.

2.6.14. Пол, потолок, стены, окна в помещениях центров обслуживания и на пути следования к помещениям внутри здания должны находиться в исправном состоянии, обеспечена надлежащая чистота.

2.6.15. В помещении должен быть обеспечен комфортный температурный режим и влажность, отсутствовать неприятные или посторонние запахи.

2.6.16. В помещении должно быть обеспечено надлежащее освещение. В том числе, надлежаще освещены места для ознакомления с информационными материалами и заполнения бланков.

2.6.17. Оборудование зала центров обслуживания должно работать надлежащим образом. В зале должны отсутствовать сломанное оборудование, перегоревшие или мигающие лампы и т.п.

2.6.18. В зале должны отсутствовать посторонние предметы (запас картриджей, приготовленное для ремонта оборудование и т.п.).

2.6.19. На стенах и окнах должны отсутствовать посторонние материалы, объявления, картинки и т.п.

2.6.20. Вид из окон (если не прикрыт) должен не иметь элементов, не совместимых с имиджем центров обслуживания (вид на кладбище, свалку, стройку и т.п.).

2.6.21. Навигация в помещении центра обслуживания клиентов должна быть интуитивно-понятная или эффективно сопровождаться указателями.

2.6.22. Места для ожидания (стулья, диваны и т.п.) должны присутствовать в достаточном количестве, в чистом и исправном состоянии.

2.6.23. Терминал электронной очереди (при наличии) должен быть удобно расположен. Использование терминала не должно вызывать трудностей.

2.6.24. Если в помещении центра обслуживания клиентов имеются установленные банкоматы, терминалы «Информационный киоск» или терминалы электронной очереди, то возле них присутствуют урны для мусора.

2.6.25. Информационные стенды должны быть доступны. Информация должна быть расположена удобно для чтения, группировка информации удобна для навигации. Оформление должно быть произведено в корпоративном стиле, отсутствовать дефекты (заляпанное или треснутое стекло, пожелтевшие или рваные документы и т.п.)

2.6.26. В открытом доступе должен иметься закон о защите прав потребителей, а также порядок подачи обращений, претензий и жалоб на действия гарантирующего поставщика, учитывающий все существующие способы фиксации обращений, претензий и жалоб.

2.6.27. Бланки для самостоятельного заполнения клиентами должны иметься в достаточном количестве, в свободном доступе, разложены удобно для поиска. Также должно быть обеспечено надлежащее наличие письменных принадлежностей для заполнения бланков. Допускается выдача бланков консультантами, если данный процесс не мешает обслуживанию других клиентов.

2.6.28. В помещениях центра обслуживания клиентов должно быть обеспечено наличие санитайзеров и/или иных обеззараживающих средств для клиентов и персонала, занятого на очном (личном) обслуживании граждан-потребителей.

2.6.29. Телекоммуникационное оборудование должно работать надлежащим образом.

2.6.30. На столе (у кассиров на бейдже) размещается табулятор с указанием должности, фамилии, имени и отчества принимающего сотрудника (если данная информация отсутствует на входе в рабочий кабинет сотрудника).

2.6.31. В целях безопасности сотрудников и клиентов помещения оборудуются:

2.6.31.1. противопожарной системой и средствами пожаротушения;

2.6.31.2. системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

2.6.31.3. системой видеонаблюдения.

2.6.32. Зал обслуживания клиентов должен быть выполнен в корпоративном стиле;

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

2.6.34. Все помещения должны удовлетворять требованиям санитарной гигиены, постоянно поддерживаться в хорошем состоянии (ремонт, оформление), приветствуется размещение безопасных, ухоженных и эстетично оформленных декоративных растений.

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

2.7. Требования к персоналу, осуществляющему приём клиентов

2.7.1. Требования к содержанию рабочего места

Рабочее место консультанта в ЦОК должно обеспечивать комфортную и эффективную работу персонала и быть удобным для клиентов дочернего общества. Ниже перечень основных требований к оснащению и содержанию рабочего места консультанта в центрах обслуживания клиентов (клиентских офисах):

2.7.1.1. Рабочие места («окна») консультантов оформлены в корпоративном стиле.

2.7.1.2. Рабочее место консультанта оборудовано защитным стеклом-барьером.

2.7.1.3. На стеклах (при наличии) стоек отсутствуют непроизводственные материалы (календари, посторонние картинки и т.п.).

2.7.1.4. В зоне видимости отсутствуют дефекты и поломки (трещины, сколы, пятна на стеклах и стойках и т.п.).

2.7.1.5. Обеспечена надлежащая чистота рабочего места.

2.7.1.6. На рабочем месте консультанта в зоне видимости отсутствуют посторонние предметы (личные вещи, одежда, мобильные телефоны, сторонняя полиграфическая продукция, амулеты,

статуэтки, продукты питания, посуда, предметы гигиены, лекарства, табачные изделия, иные предметы, не связанные с деятельностью, картинки, календари сторонних организаций и т.п.). Допускается наличие в зоне видимости растений, если их расположение не препятствует эффективной работе консультанта с клиентом. Растения допускаются не "висячие", ухоженные, без пыли, сухих, изменивших цвет листьев, следов болезни, насекомых и т.п.

- 2.7.1.7. Материалы на рабочем столе консультанта разложены аккуратно (в лотках). В зоне видимости отсутствуют материалы, содержащие информацию о других клиентах Общества (персональные, контактные данные и т.п.).
- 2.7.1.8. В открытых (или открывающихся при клиентах) шкафах и на полках документы находятся в папках и скоросшивателях, не лежат штабелями и стопками. Папки и скоросшиватели расставлены по цвету и размеру, однообразно и грамотно подписаны. Оргтехника содержится в чистоте и надлежащем состоянии. На оргтехнике отсутствуют посторонние вещи. Провода аккуратно собраны. На проводах отсутствует грязь, пыль, скрутки, следы вне регламентного ремонта (изолянта и т.п.).
- 2.7.1.9. Программное обеспечение работает в штатном режиме, без излишних задержек.
- 2.7.1.10. Каждый сотрудник поддерживает чистоту и порядок на своем рабочем месте и следит за ним.
- 2.7.1.11. На рабочем месте запрещен приём пищи и напитков.
- 2.7.1.12. 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. У кассиров указанная информация размещена на бейджах.

2.7.2. Требования к внешнему виду сотрудников

В целях поддержания корпоративного имиджа и фирменного стиля компании работники, непосредственно общающиеся с клиентами, должны выполнять рекомендации корпоративного дресс-кода, установленного утвержденным Положением о стиле одежды сотрудников Общества.

Сотрудники, приходя на работу, должны иметь внешний вид, соответствующий имиджу и репутации Общества:

- Внешний вид сотрудников должен соответствовать деловой атмосфере организации, общепринятым в деловом мире нормам и правилам.
- Одежда сотрудников, как мужчин, так и женщин, должна быть выдержана в деловом стиле, обеспечивающем строгий подтянутый вид.
- Бейджи и/или табуляторы на столах сотрудников доступны для чтения клиентам, идентификация сотрудника проста и понятна для клиента.
- Сотрудники, осуществляющие очное обслуживание, работают в средствах индивидуальной защиты (маски и перчатки) при наличии соответствующих рекомендаций и требований Роспотребнадзора РФ.

2.7.3. Требования по общению с клиентами

2.7.3.1. С любым клиентом сотрудники Общества должны вести себя уважительно и приветливо.

2.7.3.2. Не должно возникать ситуации, когда клиент находится в кабинетах офиса Общества в отсутствие персонала.

2.7.3.3. В случае, когда клиент пришел к сотруднику, которого в настоящее время нет, необходимо вежливо перенаправить его, дав подробные объяснения о том, кто может решить возникшую у клиента проблему.

2.8. Организация приема клиентов

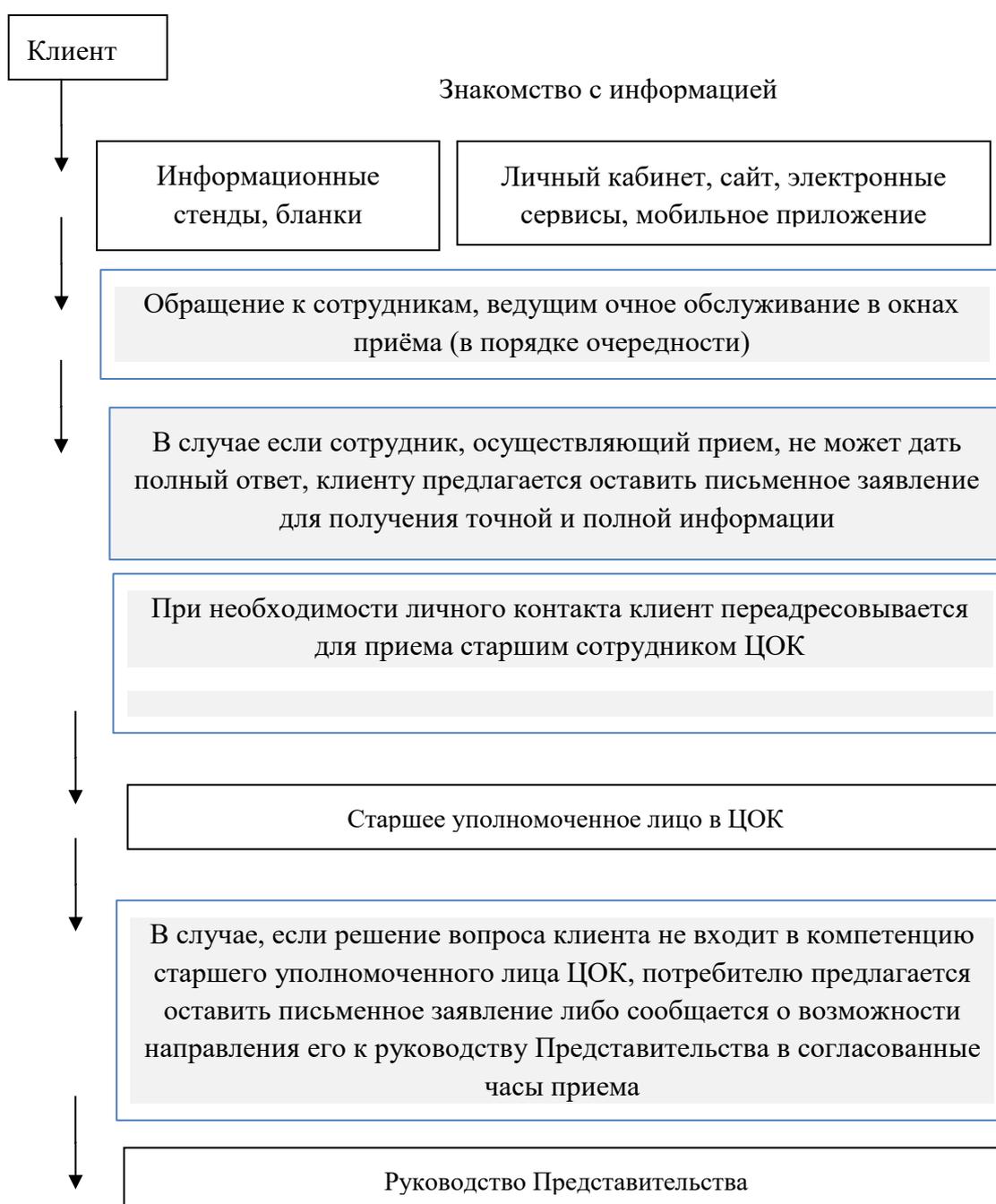
Прием клиентов организуется в каждом обособленном территориальном структурном подразделении (Представительства, центры обслуживания клиентов).

Очное обслуживание осуществляется:

в центрах обслуживания клиентов - техниками, специалистами, кассирами;

в Представительствах – инженерами, руководителями Представительств и их заместителями.

Типовой алгоритм обслуживания клиента:



2.9. Функции сотрудников ЦОК, осуществляющих очное обслуживание клиентов

2.9.1. Сотрудник, осуществляющий очное обслуживание клиентов в ЦОК

2.9.1.1. Сотрудник, осуществляющий очное обслуживание клиентов в ЦОК, в своей работе руководствуется должностной инструкцией, настоящим Стандартом, внутренними организационно-распорядительными документами Общества (регламентами, положениями и инструкциями, положением о стиле одежды сотрудников Общества), инструкциями по работе с программным обеспечением по расчетам с клиентами и прочими локально-нормативными документами, действующими на момент исполнения Стандарта.

2.9.1.2. Сотрудник, осуществляющий очное обслуживание клиентов в ЦОК:

- проводит прием клиентов;
- консультирует клиентов по вопросам открытия лицевого счета, сверки и корректировки расчетов за электроэнергию, уточнения показаний, ввода в эксплуатацию прибора учета, применяемых тарифов и нормативов, а также по вопросам приобретения предлагаемых товаров и услуг;
- предлагает клиенту информационные материалы, бланки документов, перечни необходимой для предоставления документации, типовые формы документов, образцы заполнения документов, контролирует правильность заполнения предоставляемых заявлений и иных бланков документов и пр.;
- принимает от клиентов документы для заключения договора (открытия лицевого счета) в отношении клиентов - физических лиц;
- принимает документы для передачи сотрудникам Общества, в компетенцию которых входит рассмотрение данных вопросов, проверяя их на соответствие предъявляемым требованиям по комплектности и достаточности;
- осуществляет прием заявлений на бумажном носителе для подключения/отключения услуги «Личный кабинет», осуществляет подключение сервиса «Электронная квитанция»;
- осуществляет прием заявлений на бумажном носителе на снятие пломбы в связи с демонтажом прибора учета, на ввод в эксплуатацию приборов учета;
- выдает клиентам договоры на оказание коммерческих услуг, счета на оплату, справки об отсутствии задолженности, пакеты расчетно-платежных документов (для юридических лиц), счета-квитанции на оплату электроэнергии (для физических лиц) и пр.;
- предлагает клиенту оставить контактную информацию, чтобы позже связаться с ним, либо записаться на прием, если ответ на вопрос требует

дополнительной проработки, сообщает клиенту о необходимости связаться со специалистом бэк-офиса;

➤ осуществляет актуализацию контактных (электронная почта, номер мобильного и стационарного телефона) и персональных данных, их ввод в базу данных, ввод показаний приборов учета в базу данных, фиксацию контакта и взаимодействия с клиентом;

➤ информирует о наличии электронных сервисов, поясняет удобство их использования, при необходимости помогает в их подключении или установке мобильного приложения.

2.9.2. Старшее уполномоченное лицо в ЦОК

2.9.2.1. Старшее уполномоченное лицо в ЦОК в своей работе руководствуется должностной инструкцией, настоящим Стандартом, внутренними организационно-распорядительными документами Общества (регламентами, положениями и инструкциями), инструкциями по работе с программным обеспечением по расчетам с клиентами, инструкцией по работе с программным комплексом и прочими локально-нормативными документами Общества, действующими на момент исполнения Стандарта.

2.9.2.2. Старшее уполномоченное лицо в ЦОК

- обеспечивает надлежащий порядок при обслуживании клиентов и способствует сокращению очередей;
- помогает проводить прием клиентов, при работе с которыми возникают затруднения у сотрудников, осуществляющих очное обслуживание в ЦОК, консультирует, выявляет необходимость обращения к руководителю Представительства;
- предлагает клиенту оставить контактную информацию, чтобы позже связаться с ним, либо пригласить его на прием, если ответ на вопрос требует дополнительной проработки;
- принимает экстренные меры при возникновении экстремальных ситуаций (вызов милиции, скорой помощи, оказание первой помощи и пр.).

Устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с клиентами:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение)
Центр очного обслуживания клиентов (ЦОК)		

Обслуживание сотрудником в окне приема ЦОК	Ожидание в очереди	15 мин.
	Прием	5 мин
	Ожидание в очереди	10 мин.
	Прием	10 мин.
	Ожидание в очереди	10 мин.
	Прием	15 мин.

Продолжительность обслуживания клиентов может быть увеличена в сложных ситуациях в целях качественного решения вопроса с учетом соблюдения интересов иных клиентов, находящихся в очереди обслуживания.

2.9.3. Организация приема клиентов по принципу «Одного окна»

2.9.3.1. Очное обращение клиентов в Общество осуществляется через центры обслуживания клиентов и Представительства.

2.9.3.2. Сотрудники Общества из бэк-офиса, которые работают с клиентами, вступают во взаимодействие с клиентом только:

- при исполнении письменного заявления от клиента через центры обслуживания клиентов или поступлении сложного вопроса через Контактный центр, требующего консультирования профильными сотрудниками;

- при наличии разногласий по объемам и стоимости поставленной электрической энергии (мощности) юридическим лицам.

2.9.3.3. Выход на клиента с предложением продукции/ услуг Общества/ дистанционных сервисов должен осуществляться также в режиме «Одного окна», т.е. через центры обслуживания клиентов и Представительства.

2.9.4. Действия персонала клиентского зала при образовании очередей

В периоды пиковых нагрузок при наличии очереди более 7 человек (к одному специалисту, осуществляющему прием физических лиц) старшее уполномоченное лицо ЦОК организует прием клиентов, временно дополняя состав сотрудников на приеме клиентского зала ЦОК другими сотрудниками (при их наличии).

2.9.5. Программное обеспечение

Независимо от канала связи взаимодействие с клиентами предполагает использование единого программного обеспечения с возможностью доступа к единой информационной базе.

2.10. Принципы урегулирования конфликтов

- 2.10.1. Недопущение возникновения конфликта является важным условием для обеспечения защиты интересов клиентов и Общества.
- 2.10.2. Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники Общества обязаны:
 - 2.10.2.1. Стремиться действовать в интересах клиента, не ущемляя интересов Общества, уметь распознать и избегать ситуаций, когда может возникнуть конфликт;
 - 2.10.2.2. Не допускать возникновения ситуации, при которой в конфликт могут быть вовлечены другие лица;
 - 2.10.2.3. Соблюдать принцип конфиденциальности.
- 2.10.3. 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.
- 2.10.4. При разрешении конфликтных ситуаций с клиентами действия сотрудников Общества, включая принимаемые ими решения, не должны преследовать личные интересы.
- 2.10.5. Сотрудники должны проявлять терпимость к фактам некорректного с ними обращения клиентов, стараясь сгладить возникший конфликт.

3. Организация обратной связи с клиентом

- 3.1. Обратная связь с клиентом подразделяется на:
 - 3.1.1. активную (выражается в самостоятельном проявлении инициативы клиентом в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении процесса обслуживания в Обществе);
 - 3.1.2. пассивную (Общество обращается к клиенту для выяснения степени удовлетворенности обслуживанием).
- 3.2. По способу выражения обратная связь подразделяется на:
 - 3.2.1. жалобы;
 - 3.2.2. предложения;
 - 3.2.3. отзывы о деятельности.

- 3.2.4. Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:
- 3.2.5. устные и письменные обращения клиентов (включая записи в «Книге отзывов и предложений»);
- 3.2.6. телефонные обращения, в том числе обращения, направленные факсимильной связью;
- 3.2.7. виртуальная приемная (обращение через электронную форму на сайте Общества);
- 3.2.8. электронная почта;
- 3.2.9. аккаунты в социальных сетях.
- 3.3.** Специалисты Общества систематизируют и анализируют все направленные клиента жалобы, предложения и отзывы.
- 3.4.** Ответы на жалобы, предложения, обращения клиентов направляются одним из следующих способов:
- посредством почтового отправления;
- на электронную почту (если адрес электронной почты указан клиентом);
- через электронную форму на сайте Общества
- через социальные сети (на поступившие через них обращения клиентов).
- При этом должны быть соблюдены сроки ответа на жалобу, предложение, обращение клиента, установленные действующим законодательством РФ и распорядительными документами Общества.
- 3.5.** При необходимости, для изучения мнения клиентов о качестве обслуживания на регулярной основе (не реже 1 раза в год) проводятся опросы, анкетирование.

4. Информационное обеспечение клиентов.

4.1. Информационное взаимодействие с потребителями имеет следующие формы:

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

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

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

Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу потребителя. Информация, имеющая прямое отношение к предоставляемым услугам, должна предоставляться по первому требованию клиента. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- сроки выполнения действий, входящих в компетенцию Общества;
- перечень документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества;
- стоимость единицы электрической энергии (цена);
- комплектность (достаточность) представленных документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества;
- источник получения документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества (орган, организация и их местонахождение);
- время приема и выдачи документов;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения функции Общества.

4.2. Предоставление клиенту информации по инициативе Общества осуществляется через очные, заочные и интерактивные каналы информационного взаимодействия. По инициативе Общества, клиентам предоставляется два типа информации:

- справочная информация;
- напоминания/сообщения.

4.3. К справочной информации относятся:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность Общества;
- настоящий Стандарт;
- перечни документов, необходимых для выполнения действий входящих в компетенцию сотрудников Общества;
- образцы оформления документов и требования к ним;
- адреса центров обслуживания клиентов и график обслуживания;
- порядок получения консультаций;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников, исполняющих действия, входящие в компетенцию Общества.

4.4. К напоминаниям/сообщениям относится информирование:

- о наличии задолженности за потребленную электрическую энергию;
- об изменении тарифов (цен);
- порядок замены приборов учета;
- последствия недопуска к прибору учета;
- последствия несанкционированного вмешательства в работу прибора учета и несанкционированного подключения.

Очное информирование включает информационные стенды, расположенные в центрах обслуживания потребителей, бланки образцов заявлений, наклейки, листовки, буклеты и брошюры о проводимых акциях и предлагаемых товарах (услугах), рекламные проспекты (листовки) о дистанционных сервисах и их возможностях.

В целях информационного взаимодействия с клиентами при изменениях в действующем законодательстве РФ в области электроэнергетики или при разъяснении своей позиции по каким-либо вопросам Общество вправе использовать средства массовой информации и/или проводить информационные семинары-совещания с клиентами.

5. Внутренний этикет

5.1.1. В рабочее время сотрудник переключает мобильный телефон в бесшумный/тихий/виброрежим.

5.1.2. Разговоры ведутся между сотрудниками вполголоса, не следует мешать работе других сотрудников, обслуживающих клиентов, и самих клиентов громкими разговорами.

5.1.3. Сотрудник должен соблюдать субординацию с руководителями и коллегами, особенно в присутствии клиентов.

5.1.4. Сотрудник должен прилагать усилия для того, чтобы не создавать конфликтные ситуации и максимально способствовать их разрешению при возникновении.

5.1.5. Сотрудник содержит рабочее место в чистоте и порядке.

5.1.6. Сотрудник не должен заниматься макияжем, прической, находясь на рабочем месте.

5.1.7. Отмечать праздники в рабочее время запрещено.

6. Контроль и анализ качества обслуживания потребителей

6.1. Для мониторинга и анализа качества обслуживания качества обслуживания клиентов в Обществе проводятся следующие мероприятия:

- 6.1.1. Проведение опросов руководителей и сотрудников Представительств и центров обслуживания клиентов для контроля соответствия помещений для приема клиентов установленным требованиям.
- 6.1.2. Проведение анкетирования для оценки качества обслуживания потребителей и его улучшения персоналом Общества.
- 6.1.3. Очный опрос клиентов по качеству обслуживания.
- 6.1.4. В каждом центре обслуживания клиентов имеется книга отзывов и предложений (прошнурованная и пронумерованная).
- 6.1.5. В центрах обслуживания клиентов для постоянного мониторинга возможно размещение ящиков для корреспонденции, в которых клиент может оставить свои предложения и замечания (анонимно).
- 6.1.6. Проводятся контрольные телефонные звонки для оценки качества общения с клиентами и выездные проверки методом «тайный покупатель».
- 6.1.7. Производится осуществление видеоконтроля в наиболее крупных центрах обслуживания клиентов.
- 6.1.8. В целях стимулирования сотрудников на повышение качества обслуживания клиентов по усмотрению руководства Общества возможно проведение:
 - ежегодного конкурса на лучший центр обслуживания клиентов и лучшее Представительство с оценкой комплексного соответствия настоящему Стандарту;
 - проведение конкурса на звание «Лучшего сотрудника по обслуживанию клиентов».