

<i>Подготовлено:</i> Рудакова Ю.М. Сергеичев В.А.	<i>Дата:</i> 29.06.2018	<i>Индекс документа:</i> Д-7-02	
<i>Проверено:</i> Сергеичев В.А.	<i>Дата:</i> 29.06.2018	<i>Пункт стандарта:</i> 5.1.2, 7.1.6, 7.2, 7.3, 7.4, 8.1, 8.2, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.5, 8.5.6, 8.6	<i>Версия:</i> 7
<i>Утверждено:</i> Доценко О.М.	<i>Дата:</i> 29.06.2018	<i>Статус:</i> Оригинал	<i>Число страниц:</i> 30

СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОБЩЕСТВА

г. Петрозаводск

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ПРЕДИСЛОВИЕ	3
2.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
3.	ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ.....	5
4.	ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	6
5.	ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ.....	7
6.	ОРГАНИЗАЦИОННО-НОРМАТИВНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ	8
7.	ОСНОВНЫЕ КРИТЕРИИ И ПАРАМЕТРЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ. ...	9
8.	ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	11
8.1.	Организация инфраструктуры очного обслуживания	11
8.2.	Требования к помещениям для приема потребителей.....	13
8.3.	Требования к персоналу, осуществляющему прием потребителей	14
8.3.1.	Требования к содержанию рабочего места.....	14
8.3.2.	Требования к внешнему виду.....	14
8.3.3.	Требования по общению с потребителями	15
8.4.	Организация приема потребителей	16
9.	ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	17
10.	ПРИНЦИПЫ УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ	22
11.	ОРГАНИЗАЦИЯ ИНТЕРАКТИВНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	23
11.1.	Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания.....	23
11.2.	Организация обработки обращений потребителей с использованием электронной почты .	23
11.3.	Организация сервиса «Личный кабинет» для потребителей	24
12.	ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	24
13.	ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	25
14.	КОНТРОЛЬ И АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	27
15.	ПРИЛОЖЕНИЕ № 1 «ИНСТРУКЦИЯ ПО ОФОРМЛЕНИЮ ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВ ОБЩЕСТВА»	28

1. ПРЕДИСЛОВИЕ

Настоящий стандарт обслуживания потребителей, предназначен для применения структурными подразделениями АО «ТНС энерго Карелия» (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 – это своего рода свод правил обращения с потребителем. Эти правила должны гарантировать, что обращение с потребителем будет обеспечиваться на высшем уровне, запросы будут обрабатываться своевременно, каждому потребителю 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 широчайший перечень правил, устанавливающих порядок ответов на телефонные звонки, правила ведения переписки, персонального обслуживания, способы контроля над исполнением стандартов, систему обучения и многое другое.

Настоящий Стандарт обслуживания потребителей (далее Стандарт) является 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 документа.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 2.1. Настоящий Стандарт обслуживания потребителей Общества (далее – Стандарт) является документом, устанавливающим базовые требования по взаимодействию с потребителями при оказании услуг в сфере электроснабжения.
- 2.2. Стандарт принят для руководства и исполнения персоналом всех структурных подразделений Общества.
- 2.3. В Стандарте учтены требования следующих нормативно-правовых актов:
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
 - Федеральный закон Российской Федерации от 26 марта 2003 г. № 35-ФЗ «Об электроэнергетике»;
 - Федеральный закон Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
 - Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 (ред. 21.07.2014) «О персональных данных» № 152–ФЗ;
 - Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей"
 - 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 промышленности и энергетики от 18.03.2008 №124 «Об утверждении Правил разработки и применения графиков аварийного ограничения режима потребления электрической энергии и использования противоаварийной автоматики»;
 - ГОСТ Р ИСО 9001 Системы менеджмента качества – требования;
 - ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения;
 - ГОСТ Р 53368-2009 обслуживание потребителей электрической и тепловой энергии;

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

3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

- 3.1. Целью данного Стандарта является установление единых требований к качеству обслуживания и порядка взаимодействия с потребителями, оптимизация и формализация процедур взаимодействия сотрудников Общества с потребителями.
- 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 с безличным контактом с работниками Общества, в том числе по телефону, почте или через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» (далее – «Интернет»), а также обеспечение наличия бесплатных телефонных или телекоммуникационных каналов связи между Обществом и потребителями;

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

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

4.1. Ответственность за соблюдение Стандарта возлагается на:

- 4.1.1. Управляющего директора, его заместителей, руководителей внутренних структурных подразделений Общества в рамках исполнения должностных инструкций и ключевых показателей эффективности;
- 4.1.2. Сотрудников Общества, обслуживающих клиентов, в рамках исполнения должностных инструкций;

4.2. Ответственность за организацию очного обслуживания клиентов в соответствии с требованиями Стандарта возлагается на руководителя

департамента по работе с потребителями и руководителей представительств Общества.

- 4.3. Ответственность за организацию заочного и интерактивного (виртуального) обслуживания клиентов в соответствии с требованиями Стандарта, в т.ч. ИТ-обеспечения, возлагается на первого заместителя генерального директора.
- 4.4. Ответственность за мониторинг выполнения бизнес-процессов в соответствии с требованиями Стандарта, анализ деятельности Общества, своевременное внесение изменений в Стандарт возлагается на руководителя департамента по работе с потребителями.
- 4.5. Ответственность за материально-техническое обеспечение Общества в рамках утвержденных норм и должностных обязанностей возлагается на помощника генерального директора по хозяйственным вопросам;
- 4.6. При неисполнении требований Стандарта, виновные сотрудники Общества привлекаются к дисциплинарной ответственности в порядке, предусмотренном внутренними документами Общества.

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 электрической энергии, а также, при необходимости, о порядке ценообразования на розничном рынке электрической энергии.

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 27.07.2006г. в редакции от 21.07.2014 г. «О персональных данных» № 152–ФЗ, обеспечивает полную защиту всех персональных данных полученных от потребителей (юридических и физических лиц) использует 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 подразделений Общества по работе с потребителями осуществляет департамент по работе с потребителями.
- 6.2. Общество предоставляет потребителям возможность свободного выбора любого из трех типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного и виртуального) в зависимости от индивидуальных/технических возможностей и предпочтений потребителя.
- 6.3. Для создания и поддержания унифицированной системы 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. Процесс обработки претензий потребителей, полученных посредством очного, телефонного, письменного обращения или обращения через сеть Интернет, в т.ч. по вопросам, связанным с поставкой электроэнергии ненадлежащего качества;
- 6.4.2. Приказ об установлении норм корпоративного стиля одежды сотрудников, участвующих в процессе обслуживания потребителей;
- 6.4.3. Положения о структурных подразделениях по работе с потребителями;
- 6.4.4. 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 электроснабжения:

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 обслуживания потребителей:

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

Ориентируясь на взаимовыгодное сотрудничество с клиентами, Общество оказывает дополнительные услуги потребителям и сторонним организациям, которые размещены на официальном сайте Общества <http://www.karelia.tns-e.ru/>, а так же на информационных стендах, размещенных в представительствах Общества.

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

- документы, необходимые для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), порядок его заключения, а также порядок получения информации о состоянии процесса заключения договора с потребителем (покупателем);
- формы договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), разработанные и размещенные в соответствии с пунктом 33 Основных положений функционирования розничных рынков электрической энергии, утвержденных Постановлением Правительства РФ № 442 от 04.05.2012;
- действующий Стандарт обслуживания потребителей;
- порядок и условия внесения платежей по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности));
- порядок и условия 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 представительствах, а также их адреса и телефоны;
 - порядок направления и рассмотрения обращений, претензий и жалоб на действия Общества;
 - иные, наиболее часто задаваемые вопросы, возникающие у потребителей (покупателей), и ответы на них.

8. ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

8.1. Организация инфраструктуры очного обслуживания

8.1.1. Структура Общества:

Система очного обслуживания потребителей состоит из центрального офиса и представительств:

- Центральный офис (Петрозаводск)

Адрес	Обслуживаемые потребители	Ответственное подразделение	Телефон	Приемное время
бул. Интернационалистов, 17А	Потребители всех категорий	Департамент по работе с потребителями, вопросы по договорам энергоснабжения	79-26-59	ПН. – ПТ. 08:00 – 17:00
		Департамент по работе с потребителями, прочие вопросы	79-26-68	
		Отдел расчетов и обработки данных	79-25-47	
		Канцелярия	79-25-08	
		Касса	---	ПН. – ПТ. 09:00 – 16:30 (технические перерывы: 10:00 – 10:20 13:00 – 13:20 15:00 – 15:20)

• Представительства АО «ТНС энерго Карелия»

Населенный пункт	Адрес	Приемное время
г. Беломорск	Первомайская, д. 10	ПН. – ПТ. 08:00 – 17:00
п. Калевала	ул. Советская, д. 9	ПН. – ПТ. 08:00 – 17:00
г. Кемь	ул. Пуэтная, д.3	ПН. – ПТ. 08:00 – 17:00
г. Кондопога	ул. Строительная, д. 3А	ПН. – ПТ. 08:00 – 17:00
г. Костомукша	ул.Советская, д.16 каб. 104,109	ПН. – ПТ. 08:00 – 17:00
г. Лахденпохья	ул. Советская, д. 10Б	ПН. – ПТ. 08:00 – 17:00
п. Лоухи	ул. Первомайская, д. 9	ПН. – ПТ. 08:00 – 17:00
г. Медвежьегорск	ул. Дзержинского, д. 26А	ПН. – ПТ. 08:00 – 17:00
п. Муезерский	Ул. Октябрьская, д. 22/2	ПН. – ПТ. 08:00 – 17:00
г. Олонец	ул. Урицкого, д. 15А	ПН. – ПТ. 08:00 – 17:00
г. Петрозаводск	бул. Интернационалистов, д.17А	ПН. – ПТ. 08:00 – 17:00
г. Питкяранта	ул. Победы, д.5	ПН. – ПТ. 08:00 – 17:00
г. Пудож	ул. Карла Маркса, д. 52	ПН. – ПТ. 08:00 – 17:00
г. Сегежа	ул. Мира, д. 2	ПН. – ПТ. 08:00 – 17:00
г. Сортавала	пер. Первомайский, д. 18	ПН. – ПТ. 08:00 – 17:00
г. Суоярви	ул. Ленина, д. 45	ПН. – ПТ. 08:00 – 17:00

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

8.1.2. Представительства и внутренние структурные подразделения Общества обслуживают потребителей, выполняют сбор и обработку информации для формирования сводных статистических отчетов.

8.1.3. Для удобства крупных (региональных) потребителей, которые имеют филиальную сеть по всей территории РЕСПУБЛИКИ КАРЕЛИЯ, Департаментом по работе с потребителями с такими потребителями по их инициативе 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 Петрозаводске.

8.2. Требования к помещениям для приема потребителей

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

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 и его структурного подразделения, табличка с информацией о режиме работы);

8.2.3.2. по необходимости – внутри здания по пути к помещениям для приема потребителей (навигационные указатели);

8.2.3.3. у входа в каждое из внутренних помещений в виде таблички с указанием должности, фамилии, имени и отчества принимающих сотрудников.

8.2.4. В целях безопасности сотрудников и потребителей помещения оборудуются:

8.2.4.1. противопожарной системой и средствами пожаротушения;

8.2.4.2. по необходимости – системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

8.2.5. Клиентский зал 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).
- 8.2.8. Ответственность за чистоту и порядок в офисном помещении несет непосредственный руководитель внутреннего структурного подразделения, расположенного в данном помещении.
- 8.2.9. Требования к оформлению представительств Общества сформулированы в Инструкции по оформлению представительств Общества – Приложение № 1 к Стандарту.

8.3. Требования к персоналу, осуществляющему прием потребителей

8.3.1. Требования к содержанию рабочего места

- 8.3.1.1. Каждый сотрудник соблюдает на своем рабочем месте чистоту и порядок.
- 8.3.1.2. В клиентском зале запрещен прием пищи. Вне клиентского зала допускается нахождение на рабочем месте воды/чая/безалкогольных напитков в чашке.
- 8.3.1.3. Недопустимо нахождение на рабочем месте и в клиентском зале:
- 8.3.1.3.1. рекламной и промо-продукции сторонних организаций;
 - 8.3.1.3.2. художественной литературы и полиграфии, не имеющих прямого отношения к служебной деятельности;
 - 8.3.1.3.3. одежды, посуды, предметов не офисного интерьера, личной гигиены.
- 8.3.1.4. На входе в рабочий кабинет сотрудника должна располагаться табличка с указанием должности, фамилии, имени и отчества сотрудника, ведущего приём потребителей; при ее отсутствии рабочее место должно оснащаться табулятором с указанием такой информации.

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 делового стиля.

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

8.3.2.2. Запрещены следующие элементы и сочетания в одежде сотрудников:

- Одежда с элементами, открывающими область декольте, спину, плечи, живот, одежда из прозрачных материалов, а равно с элементами из прозрачных материалов в области декольте, спины, живота.
- Шорты, юбки-шорты, мини-юбки, чрезмерно короткие платья, пляжная одежда, юбки с высоким разрезом, майки, топы, колготки и чулки вызывающих цветов (яркой гаммы) и с крупным броским рисунком.

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

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 в клиентской зоне сотрудников в спортивной и рабочей одежде, кроме сотрудников, ношение рабочей одежды которыми продиктовано их служебными обязанностями.

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

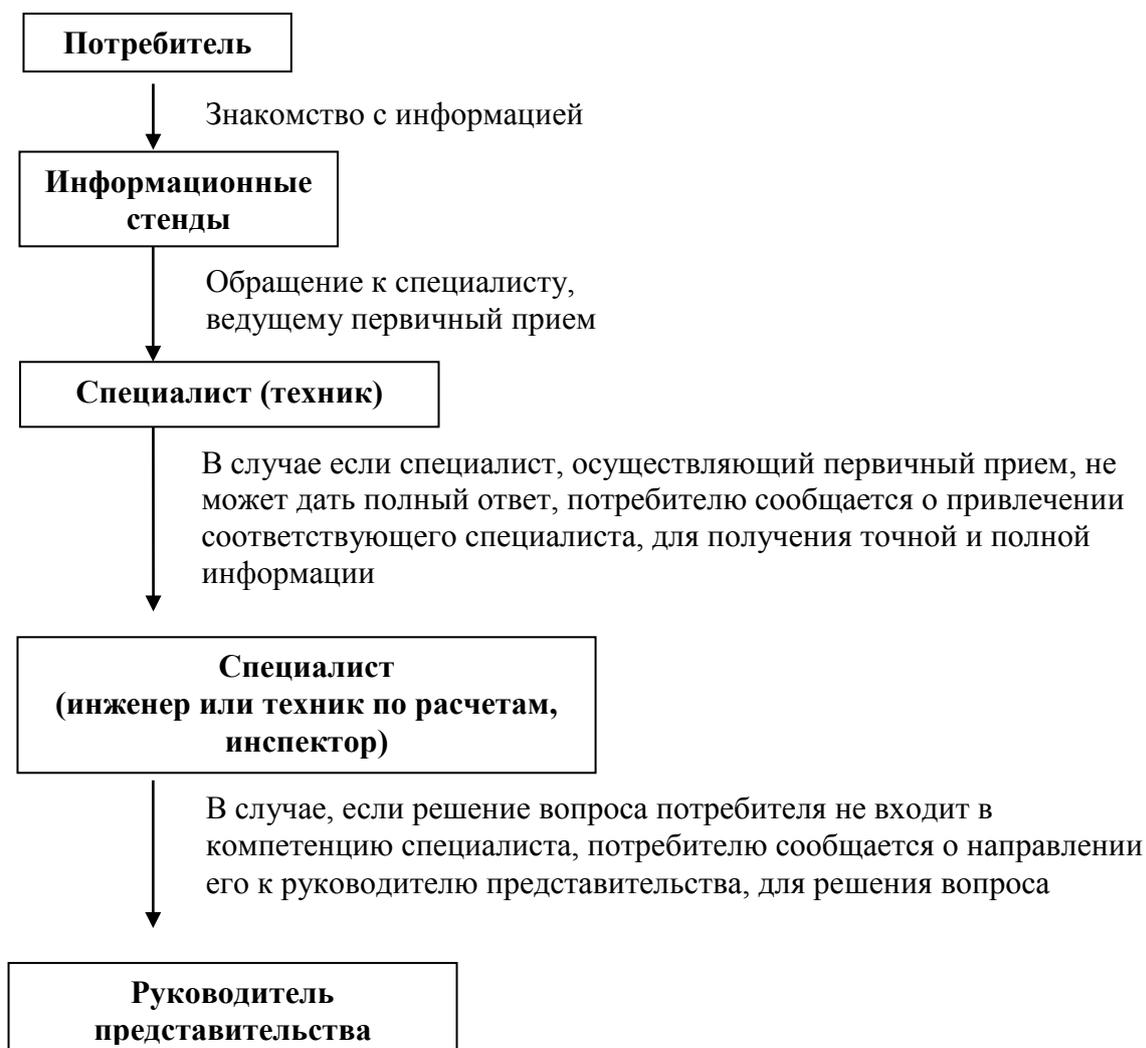
8.3.3.3. В случае, когда потребитель пришел к специалисту, который в настоящее время отсутствует, необходимо вежливо перенаправить его, дав подробные объяснения о том, кто может решить возникшую у потребителя проблему.

8.4. Организация приема потребителей

Очное обслуживание потребителей организуется в каждом представительстве Общества.

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

Типовой алгоритм обслуживания потребителя:



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

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

Среднее время обслуживания потребителя в представительстве или Центре обслуживания клиентов не должно превышать 30 минут.

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, в том числе посредством сети интернет.

9.1. Порядок заочного обслуживания потребителей посредством телефонной связи:

- 9.1.1. Потребитель может воспользоваться следующими видами телефонной связи: прямой телефонный контакт со специалистом; телефонный звонок в Контакт-Центр Общества сообщение по телефону с автоответчиком (при наличии); факсимильная связь.
- 9.1.2. Все телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с потребителями, указываются в платежных документах; информационных стендах, размещенных в зданиях представительств Общества; сайте Общества <http://www.karelia.tns-e.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, инженер Константин, слушаю Вас – если название общества озвучивается автоматически, или **ТНС энерго Карелия**, Константин, добрый день).
- 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, принявший телефонный звонок потребителя, не может дать полный ответ незамедлительно, то специалист информирует об этом потребителя и согласовывает предоставление информации в форме телефонного звонка либо письменного ответа.
- 9.1.7. Телефоны для прямого телефонного контакта доступны для звонков потребителей в часы работы соответствующего подразделения Общества.
- 9.1.8. В случае телефонного обращения потребителя за получением информации о состоянии расчетов или иной информации, которая носит конфиденциальный характер, потребителю необходимо сообщить 2 из 3

элементов, позволяющих его идентифицировать (ФИО потребителя, лицевой счет потребителя, адрес объекта потребителя). 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 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 поблагодарить потребителя за обращение и попрощаться.
- 9.1.11. Телефоны с автоответчиком (при их наличии в Обществе) доступны для звонков потребителей во внеурочное 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 сообщить 2 из 3 элементов, позволяющих его идентифицировать (ФИО потребителя, лицевой счет потребителя, адрес объекта потребителя), а также 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 10 рабочих дней.
- 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 Контакт-центра Общества:
- 9.1.15.1. номер телефона Контакт-центра является единым на всей территории региона;
 - 9.1.15.2. звонок является бесплатным для абонента, за исключением случаев, когда абонент находится за пределами территории внутризонового телефонного соединения;
 - 9.1.15.3. производится запись разговоров, 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>Контакт-центр</i>		
<i>Телефонное обслуживание потребителя оператором</i>	<i>Время ожидания ответа</i>	<i>40 сек.</i>
	<i>Запрос и поиск информации о потребителе</i>	<i>45 сек.</i>
	<i>Предоставление информации по запросу</i>	<i>5 мин.</i>
	<i>Постобработка обращения</i>	<i>5 мин.</i>
<i>Внутренние структурные подразделения</i>		
<i>Телефонное обслуживание потребителя специалистом</i>	<i>Соединение со специалистом</i>	<i>40 сек.</i>
	<i>Предоставление информации специалистом</i>	<i>5 мин.</i>
<i>Почта</i>		
<i>Обработка обращения оператором</i>	<i>Регистрация, классификация обращений и передача обращения специалисту; Рассмотрение обращения и оформление ответа</i>	<i>не более 10 дней</i>
	<i>Продление рассмотрения обращения</i>	<i>не более 10 дней</i>

9.1.17. Требования к персоналу во время общения по телефону:

9.1.17.1. Каждый сотрудник обязан владеть навыками корректного общения 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 присутствующего 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 по адресу любого внутреннего 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 внутреннее структурное подразделение Общества. В структурном подразделении назначается исполнитель, ответственный за подготовку ответа, для каждого конкретного обращения.
- 9.2.3. Письменное обращение потребителя должно быть рассмотрено специалистами Общества в течение 10 дней (за исключением случаев, установленных действующим законодательством РФ) со дня регистрации письменного обращения.
- 9.2.4. В случае, если подготовка ответа потребителю требует запроса в сторонние организации или внутренние подразделения Общества, специалисты общества направляют соответствующие запросы и информируют абонента посредством направления промежуточного ответа с направлением копии запроса (для сторонних организаций) в установленные внутренними документами Общества сроки.
- 9.2.5. В случае, если ответ от сторонней организации не поступил в течение 30 рабочих дней с момента направления запроса, ответственный сотрудник дублирует запрос. Окончательный ответ направляется по факту получения информации от сторонней организации.
- 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 зарегистрированному заявлению не производятся, с уведомлением об этом потребителя, в случаях:
- 9.2.7.1. если текст письменного обращения не поддается прочтению или содержит брань, оскорбления или угрозы в адрес специалиста Общества или организации;
 - 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 контакт-центра*) и обработка телефонного вызова работником структурного подразделения.
- предоставление ответа сотрудником или соединение потребителя со специалистом по направлению.

Типовой алгоритм заочного обслуживания по почте:

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

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

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 представительств 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 по возможности 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, распознавать и избегать ситуации, когда может возникнуть конфликт;

10.2.2. не допускать возникновения ситуаций, при которых 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, для принятия им незамедлительных мер к урегулированию возникшей ситуации.

10.4. При разрешении конфликтных ситуаций с потребителями действия и решения сотрудников Общества не должны преследовать личные интересы.

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

11. ОРГАНИЗАЦИЯ ИНТЕРАКТИВНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

11.1. Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания

- 11.1.1. Интерактивное обслуживание организуется на базе веб-сайта Общества <http://www.karelia.tns-e.ru/>.
- 11.1.2. На веб-сайте производится информирование потребителей всех категорий: физических и юридических лиц.
- 11.1.3. В рамках веб-сайта Общества реализуются сервисы, с помощью которых потребители могут:
- задать вопрос специалисту
 - оставить жалобу или предложение
 - передать показания приборов учета
 - Совершить оплату потребленной электрической энергии и иных обязательств потребителя перед Обществом
- 11.1.4. Ответы на вопросы, заданные потребителем посредством сервиса на Интернет-сайте Общества, публикуются в течение 10 дней с момента размещения вопроса (за исключением случаев, когда для ответа на вопрос требуется раскрытие персональных данных Потребителя)
- 11.1.5. 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 kesk@karelia.tns-e.ru. Показания индивидуальных приборов учета Потребителей направляются на специальный электронный адрес pokaz@karelia.tns-e.ru
- 11.2.2. Любое обращение посредством электронной почты, представленное в адрес Общества или его структурного подразделения, регистрируется.
- 11.2.3. После регистрации электронное обращение направляется в соответствующее внутреннее структурное подразделение Общества. В структурном подразделении назначается исполнитель, ответственный за подготовку ответа, для каждого конкретного обращения.
- 11.2.4. Обращение должно быть рассмотрено специалистами в установленные внутренними документами Общества сроки.

- 11.2.5. В случае, если подготовка ответа потребителю требует запроса в сторонние организации или внутренние подразделения Общества, специалисты общества направляют соответствующие запросы и информируют абонента посредством направления промежуточного ответа с направлением копии запроса (для сторонних организаций) в установленные внутренними документами Общества сроки.
- 11.2.6. В случае, если ответ от сторонней организации не поступил в течение 30 рабочих дней с момента направления запроса, ответственный сотрудник дублирует запрос. Окончательный ответ направляется по факту получения информации от сторонней организации.
- 11.2.7. Ответ на обращение посредством электронной почты должен содержать конкретную информацию о сути вопроса, заданного потребителем, Ф.И.О. и телефон исполнителя.
- 11.2.8. В случае предоставления потребителем адреса своей электронной почты ему предоставляется ответ в виде информационного сообщения.

11.3. Организация сервиса «Личный кабинет» для 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 по лицевому счету/договору энергоснабжения потребителя, в том числе:
- о поступивших платежах,
 - для своевременной передачи данных о показаниях прибора учета,
 - печати счетов,
 - оплаты за потребленную электрическую энергию,
 - о текущих начислениях за потребленную электрическую энергию.

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 обращения на интернет-сайт Общества);
 - 12.3.2. телефонные обращения, в том числе обращения, направленные факсимильной связью;
 - 12.3.3. электронная почта;
 - 12.3.4. автоответчик (при наличии).
- 12.4. Обращение потребителя по любым каналам связи в адрес Общества, является бесплатным со стороны Общества.
- 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 на сайте 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 квартал) 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, сервисах Общества.

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.

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 график работы;
 - 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 и иных обязательств потребителей перед Обществом;
 - 13.7.2. об изменении тарифов.

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

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

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 для контроля соответствия помещений для приема потребителей настоящему Стандарту.
- 14.2. Для мониторинга и анализа качества обслуживания потребителей предусмотрены следующие мероприятия:
- 14.2.1. Проведение Обществом анкетирования для оценки качества обслуживания потребителей и его улучшению. Анкетирование проводится постоянно.

- 14.2.2. В каждом клиентском зале представительств Общества для постоянного мониторинга располагаются ящики для корреспонденции, в которых посетитель может оставить свои предложения и замечания (анонимно).
- 14.2.3. Производятся контрольные звонки для оценки качества общения с потребителями.
- 14.2.4. По возможности осуществляется аудио и видеоконтроль клиентских залах представительств.

15. ПРИЛОЖЕНИЕ № 1 «ИНСТРУКЦИЯ ПО ОФОРМЛЕНИЮ ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВ ОБЩЕСТВА»

1. Общие положения и область применения

- 1.1. Настоящая инструкция оформления клиентских залов Общества (далее – Инструкция) предназначена для применения структурными подразделениями АО «ТНС энерго Карелия» (далее – Общество)
- 1.2. Ответственность за соблюдение положений настоящей Инструкции возлагается на руководителя Департамента по работе с потребителями 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 фирменным стилем Общества.

2. Цели Инструкции:

- 2.1. Снижение нагрузки на представительства 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 активизации взаимодействия с потребителями;
- 2.4. Унификация соблюдение единого фирменного стиля оформления представительств и клиентских залов Общества – обеспечивается четкими требованиями к элементам и их оформлению.

3. Общие требования к оформлению представительств

3.1. Оформление фасада и входа в здание

- 3.1.1. На фасаде здания офиса обслуживания клиентов на видном месте размещается вывеска Общества.
- 3.1.2. У входа в здание или занимаемое представительством Общества помещение на видном месте размещаются вывеска офиса и режимная табличка с указанием режима работы представительства/подразделения.
- 3.1.3. Вход в здание представительства или занимаемое представительством помещение и территория перед входом должны быть хорошо освещены.
- 3.1.4. На ступеньках перед входом, а также внутри помещения сразу после входа должны размещаться впитывающие коврики из нескользящих материалов.
- 3.1.5. Вход в представительство должен быть оборудован пандусом. При невозможности установки пандуса должна быть установлена рампа. В арендуемых помещениях пандусы и рампы устанавливаются при наличии разрешительной документации и согласии арендодателя.
- 3.1.6. Внешняя площадка представительства должна содержаться в чистоте.
- 3.1.7. Указанные требования обязательны при наличии отдельного входа в представительство со стороны улицы и рекомендуются к исполнению по возможности при отсутствии отдельного входа со стороны улицы.

4. Общие требования к внутреннему оформлению представительства

- 4.1. В помещениях представительств необходимо обеспечить чистоту, доступ свежего воздуха, комфортную температуру и хорошее освещение. Для поддержания комфортных условий в помещениях (в зоне ожидания и обслуживания клиентов – обязательно) устанавливаются кондиционеры и/или иное климатическое оборудование с классом энергопотребления А.
- 4.2. Для удобства потребителей приоритетом для размещения клиентского зала является размещение на первом этаже
- 4.3. При разделении клиентского зала на зону ожидания и зону обслуживания по возможности обеспечивается разделение клиентской и служебной зон. Клиентский зал и служебные помещения по возможности должны иметь различные входы.
- 4.4. При входе в клиентский зал (в холле) на видном и свободно доступном месте при необходимости размещается табличка с указанием этажей и номеров кабинетов.

- 4.5. Входы в клиентские залы при возможности конструктивных характеристик зданий оборудуются расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ посетителей, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.
- 4.6. В помещении представительства по пути следования клиентов по необходимости (в зависимости от площади и конфигурации помещения) размещаются навигационные таблички.
- 4.7. Исходя из площади помещений, по возможности, предусматриваются:
- 4.7.1. Комната приема пищи для персонала, оборудованная столами и стульями, мойкой, шкафами для посуды, холодильником, электрическим чайником, микроволновой печью. Используются электробытовые приборы с классом энергопотребления А.
- 4.7.2. Туалет для посетителей. В случае отсутствия туалета для посетителей по первому требованию клиента должен быть обеспечен доступ к туалету сотрудников. Туалеты укомплектовываются необходимыми атрибутами: зеркалом, туалетной бумагой в достаточном количестве, корзинами для мусора, бумажными полотенцами, освежителями воздуха, дозатором жидкого мыла, крючками для сумок, урнами и т.д.