



УТВЕРЖДАЮ:

Заместитель генерального директора
ПАО ГК «ТНС энерго» - управляющий
директор ПАО «ТНС энерго Марий Эл»

_____ Е.Д. Вахитова

«____» _____ 2019 г.

СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

**Публичного акционерного общества
«ТНС энерго Марий Эл»**

г. Йошкар-Ола
2019 год

ОГЛАВЛЕНИЕ

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

1. ПРЕДИСЛОВИЕ

Настоящий Стандарт обслуживания клиентов (далее - Стандарт), предназначен для применения структурными подразделениями ПАО «ТНС энерго Марий Эл» (далее – Общество) и определяет специфику работы с клиентами. Стандарт устанавливает общие требования к клиентскому обслуживанию, включая правила и характеристики очного и заочного обслуживания.

Любой бизнес может существовать и развиваться только благодаря своим клиентам. Чем больше клиентов удовлетворены качеством работы и обслуживания, тем больше шансов на успех у всего Общества. В условиях нарастающей конкуренции только безупречное сервисное обслуживание и высокое качество услуг позволяют сохранить существующих и привлечь новых клиентов.

Стандарт – это свод правил взаимодействия с клиентами. Эти правила гарантируют надлежащее качество и контроль предоставления услуг. Настоящий Стандарт разработан с целью обеспечения удобства обслуживания каждого клиента, гарантии качества и доступности услуг, которые предоставляет Общество.

Стандарт содержит в себе свод правил, устанавливающий порядок ответов на телефонные звонки, правила ведения деловой переписки, персонального обслуживания.

Действие Стандарта распространяется на взаимоотношения с клиентами – гражданами, юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями.

Стандарт находится в открытом доступе, доводится до сведения клиентов путём публикации на веб-сайте компании, размещения в офисах очного обслуживания и другими способами, обеспечивающими доступность документа.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящий Стандарт обслуживания клиентов Общества является документом, устанавливающим порядок взаимодействия с клиентами.

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

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

- Конституция Российской Федерации;
- 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 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Основные положения функционирования розничных рынков электрической энергии, утверждённые постановлением Правительства РФ от 4

мая 2012 г. № 442;

- Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утверждённые постановлением Правительства РФ от 06 мая 2011 г. № 354;

- Правила, обязательные при заключении управляющей организацией или товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом договоров с ресурсоснабжающими организациями, утверждённые постановлением Правительства РФ от 14 февраля 2012 г. № 124;

- Федеральный закон от 21 июля 2014г. № 209-ФЗ «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства»;

- ГОСТ Р ИСО 9001 – 2011. Межгосударственный стандарт. Системы менеджмента качества. Требования;

- ГОСТ Р 53368 – 2009. Обслуживание клиентов электрической и тепловой энергии;

- ГОСТ 32144 – 2013. Межгосударственный стандарт. Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения;

- иные правовые акты.

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Специалист по обслуживанию: Сотрудник Общества, ответственный за процесс очного обслуживания клиентов.

Претензия [жалоба]: Направленное клиентом в адрес Общества или его должностного лица письменное или устное заявление о нарушении прав или охраняемых законом интересов клиента.

Заочное обслуживание: Обслуживание клиентов без личного контакта с сотрудниками Общества, в том числе по телефону, почте или посредством сети «Интернет».

Единый контактный центр: Совокупность оборудования, программного обеспечения, работников, процессов для обеспечения обслуживания клиентов-граждан по телефону.

Обращение: Письменное или устное заявление, направленное клиентом в адрес Общества или его должностного лица.

Очное обслуживание: Обслуживание клиентов посредством личного контакта с сотрудниками Общества.

Исполнитель коммунальной услуги: юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, предоставляющие клиенту коммунальные услуги;

Центр очного обслуживания клиентов (ЦОК): Офис Общества, предназначенный для приёма обращений клиентов (граждан) по вопросам энергоснабжения.

ГИС ЖКХ: государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства, функционирующая в соответствии с Федеральным

законом от 21 июля 2014 г. № 209-ФЗ «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства».

ИТ инфраструктура: Инфраструктура информационных технологий, предназначенная для обслуживания клиентов.

4. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

4.1. Целью данного Стандарта является установление единых требований к качеству обслуживания и порядку взаимодействия с клиентами.

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

- создание комфортных условий и доброжелательного отношения к клиенту;
- сохранение клиентской базы и привлечение новых клиентов;
- формирование и поддержание положительного имиджа Общества в глазах клиентов и сотрудников;
- совершенствование информационного взаимодействия с клиентами с внедрением и использованием электронных сервисов, таких как: «Личный кабинет», сервис подключения к электронной квитанции, передача показаний с применением функционала Общества, мобильное приложение и по SMS.

4.3. Стандарт определяет и регламентирует выполнение следующих требований:

- наличие и функционирование центров очного обслуживания клиентов, а также осуществление заочного обслуживания клиентов (покупателей);
- приём показаний приборов учёта, а также обеспечение приёма показаний приборов учёта от клиентов (покупателей) способами, допускающими возможность удалённой передачи сведений (телефон, сеть «Интернет» и др.);
- организация приёма обращений клиентов по вопросам качества поставки электрической энергии или прекращения её поставки, а также оповещения клиентов о причинах поставки некачественной электрической энергии, прекращения поставки и планируемых сроках возобновления её поставки;
- организация приёма иных обращений клиентов (покупателей) в адрес Общества в письменном или устном порядке, в том числе посредством телефонной связи, факсимильной связи, сети «Интернет», электронной почты, ГИС ЖКХ;
- предоставление оперативного ответа по существу на обращения клиентов с возможностью решения вопроса клиента за одно обращение;
- предоставление клиентам (покупателям) путём размещения в центрах очного обслуживания и (или) на официальном сайте Общества в сети «Интернет», а также по запросу клиентов, информации в соответствии с требованиями действующего законодательства.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

5.1. Ответственность за соблюдение Стандарта возлагается на:

5.1.1. заместителя генерального директора ПАО ГК «ТНС энерго» - управляющего директора ПАО «ТНС энерго Марий Эл», его заместителей, руководителей профильных подразделений Общества в рамках исполнения должностных инструкций;

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

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

5.3. Ответственность за организацию заочного обслуживания клиентов в соответствии с требованиями Стандарта возлагается на начальника отдела по работе с дебиторской задолженностью.

5.4. Ответственность за мониторинг соблюдения бизнес-процессов в соответствии с требованиями Стандарта, своевременное внесение изменений в Стандарт возлагается на заместителя генерального директора по реализации электроэнергетики.

5.5. Ответственность за материально-техническое обеспечение Общества в рамках утверждённых норм и должностных обязанностей возлагается на структурные подразделения Общества, отвечающие за материально-техническое обеспечение Общества;

5.6. За неисполнение требований Стандарта виновные сотрудники Общества привлекаются к ответственности в порядке, предусмотренном внутренними документами Общества.

6. ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ

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

6.1. Территориальная доступность.

Общими критериями оценки территориальной доступности ЦОК для клиентов-граждан служат удобство транспортных маршрутов и шаговая доступность, а также соседство с объектами социальной инфраструктуры.

6.2. Информационная доступность.

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

6.3. Принцип «обратной связи».

Своевременное реагирование и корректировка процессов в деятельности Общества на возникающие потребности клиентов. Данный принцип является

важным звеном во взаимодействии с клиентами, отражающим их объективную оценку качества предоставления услуг. Поступившая от клиентов информация включает в себя устные и письменные жалобы, претензии, предложения, рекомендации, мнения, телефонные звонки, результаты опросов, анкетирования и т.д. Каналы связи гарантирующего поставщика электроэнергии с клиентом способствуют соответствующей осведомленности о деятельности Общества, которая позволяет клиенту донести до Общества необходимую информацию.

6.4. Принцип объективности.

Клиентам обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки.

6.5. Защита персональных данных.

Общество в соответствии с ФЗ РФ от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» обеспечивает полную защиту всех персональных данных, полученных от клиентов (юридических и физических лиц), и использует её исключительно с целью выполнения договорных обязательств.

7. 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.

7.1. Координацию, методическое руководство деятельностью подразделений Общества по работе с клиентами осуществляет заместитель генерального директора по реализации электроэнергии.

7.2. Общество предоставляет клиентам возможность свободного выбора любого канала информационного взаимодействия (очного и заочного) в зависимости от индивидуальных технических возможностей и предпочтений клиента.

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

7.3.1. квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с клиентами;

7.3.2. помещений для приёма клиентов;

7.3.3. ИТ инфраструктуры для обработки входящей документации, направления клиентам платежных документов, в том числе по ЭДО, уведомлений о введении ограничений поставки электроэнергии, ответов на обращения, заключения договоров энергоснабжения в электронном виде;

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

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

7.4.1. Регламент обработки претензий клиентов, полученных посредством очного, телефонного, письменного обращения или обращения через сеть «Интернет»;

7.4.2. Положения о структурных подразделениях Общества;

7.4.3. Должностные и рабочие инструкции сотрудников Общества, работающих с клиентами;

7.4.4. Положение о договорной работе Общества.

8. ОСНОВНЫЕ КРИТЕРИИ И ПАРАМЕТРЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ

8.1. Эффективный процесс взаимодействия с клиентами характеризуется следующими параметрами:

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

8.1.2. индивидуальный подход к клиентам;

8.1.3. минимизация времени клиента, затраченного на получение услуги, в том числе посредством уменьшения количества очных контактов клиентов с сотрудниками Общества;

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

8.1.5. полнота, актуальность и достоверность информации;

8.1.6. мультиканальность предоставления информации.

8.2. Ключевым критерием оценки качества взаимодействия с клиентами при оказании услуг энергоснабжения является высокий уровень качества оказания услуг.

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

Заключение и исполнение договоров энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), приём показаний приборов учёта электрической энергии, выставление документов на оплату, начисление платы и сбор денежных средств за потреблённую электрическую энергию, организация приёма и подготовки ответов на обращения в адрес Общества, информирование и консультирование клиентов по вопросам, связанным с процессом энергоснабжения в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.

Ориентируясь на взаимовыгодное сотрудничество с клиентами, Общество оказывает дополнительные услуги клиентам и сторонним организациям, информация о которых может быть опубликована на официальном сайте Общества, а также на информационных стендах, размещённых в подразделениях Общества и в подъездах многоквартирных домов, где Общество является исполнителем коммунальной услуги.

Раскрытие информации Обществом с целью информирования клиентов по вопросам, связанным с процессом энергоснабжения, осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации:

- Федеральный закон Российской Федерации от 26 марта 2003 г. № 35-ФЗ

«Об электроэнергетике»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Основные положения функционирования розничных рынков электрической энергии, утверждённые постановлением Правительства РФ от 4 мая 2012 г. № 442;

- Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утверждённые постановлением Правительства РФ от 6 мая 2011 г. № 354;

- Постановление Правительства РФ от 21 января 2004 г. № 24 «Об утверждении стандартов раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии»;

- иные правовые акты.

9. ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

9.1. Организация инфраструктуры очного обслуживания.

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

9.1.1. ЦОК и структурные подразделения Общества обслуживают клиентов, выполняют сбор и обработку информации для формирования сводных статистических отчётов.

9.2. Требования к помещениям для приёма клиентов.

9.2.1. Помещения ЦОК должны быть расположены в месте, максимально доступном для большинства клиентов, обслуживаемых соответствующим подразделением Общества.

9.2.2. Помещения должны обеспечивать беспрепятственный доступ посетителей в рабочее время (часы приёма), в том числе маломобильных групп населения.

9.2.3. Необходимо размещать информационные указатели, оформленные в едином корпоративном стиле:

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

9.2.3.2. при необходимости - навигационные указатели внутри здания по пути следования к помещениям для приёма клиентов;

9.2.3.3. табличка с наименованием подразделения Общества у входа в каждое из внутренних помещений;

9.2.3.4. табличка на столе с указанием должности, фамилии, имени и отчества принимающего сотрудника (если данная информация отсутствует на входе в рабочий кабинет сотрудника).

9.2.4. В целях безопасности сотрудников и клиентов Общества, помещения оборудуются:

9.2.4.1. противопожарной системой и средствами пожаротушения;

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

9.2.5. Клиентский зал должен быть оформлен в корпоративном стиле.

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

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

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

9.2.9. Требования к оформлению помещений Общества сформулированы в *Инструкции по оформлению ЦОК Общества* (Приложение № 1 к Стандарту).

9.3. Требования к персоналу, осуществляющему приём клиентов.

9.3.1. Требования к внешнему виду сотрудников направлены на поддержание имиджа Общества и определяются внутренним локальным актом Общества.

9.3.2. Требования по общению с клиентами.

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

9.3.2.2. Недопустимо нахождение клиента в офисных помещениях Общества в отсутствие сотрудников.

9.3.2.3. В случае, когда клиент пришёл к специалисту, который в настоящее время отсутствует, необходимо вежливо перенаправить его, дав подробные объяснения о том, кто может решить возникший у клиента вопрос.

9.3.3. Требования к содержанию рабочего места:

9.3.3.1. каждый сотрудник соблюдает на своём рабочем месте чистоту и порядок.

9.3.3.2. лицам, обслуживающим клиентов, запрещён приём пищи на рабочем месте.

9.3.3.3. недопустимо нахождение на рабочем месте и в клиентском зале:

9.3.3.3.1. художественной литературы и полиграфии, не имеющей прямого отношения к служебной деятельности;

9.3.3.3.2. одежды, посуды и прочих посторонних предметов.

9.3.3.4. на входе в рабочий кабинет сотрудника должна располагаться табличка с указанием должности, фамилии, имени и отчества сотрудника, ведущего приём клиентов; при её отсутствии рабочее место должно оснащаться табулятором с указанием такой информации.

9.4. Организация приёма клиентов.

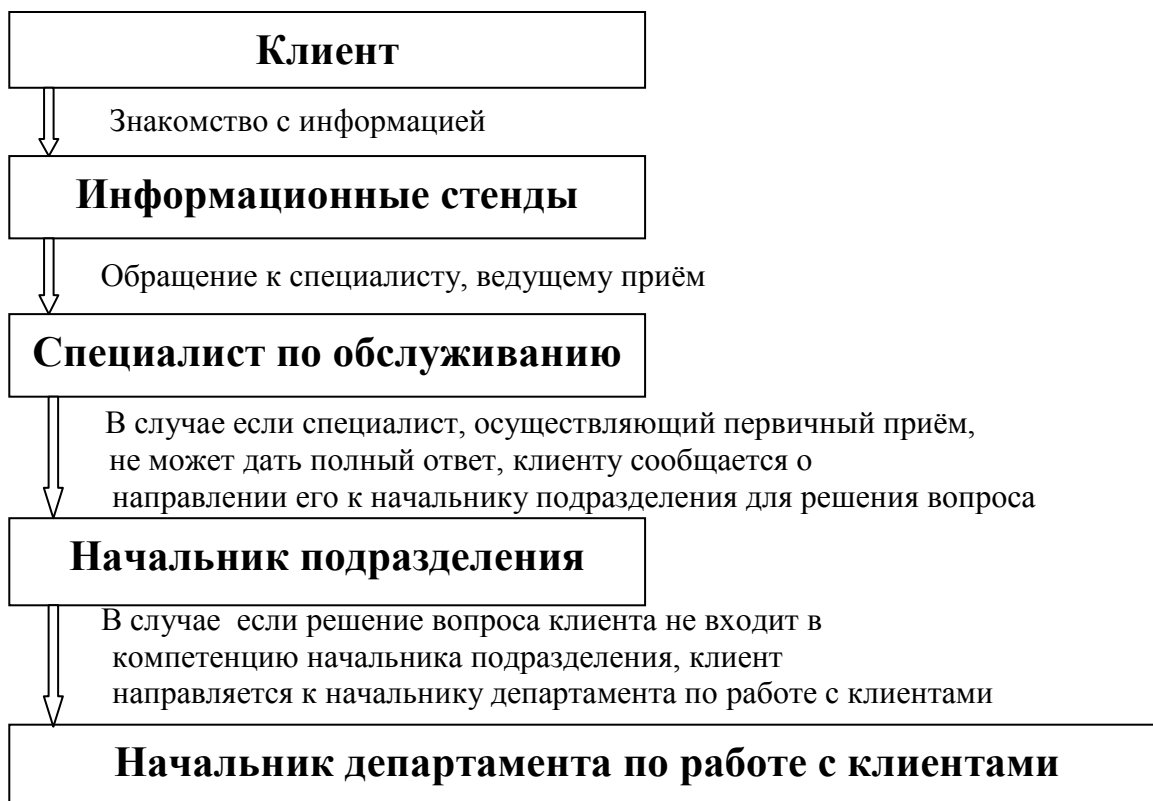
Очное обслуживание клиентов осуществляется в каждом обособленном территориальном структурном подразделении соответствующими специалистами.

Клиент знакомится с информационным стендом и объявлениями, разъясняющими порядок приёма, типовые вопросы и прочую информацию об Обществе.

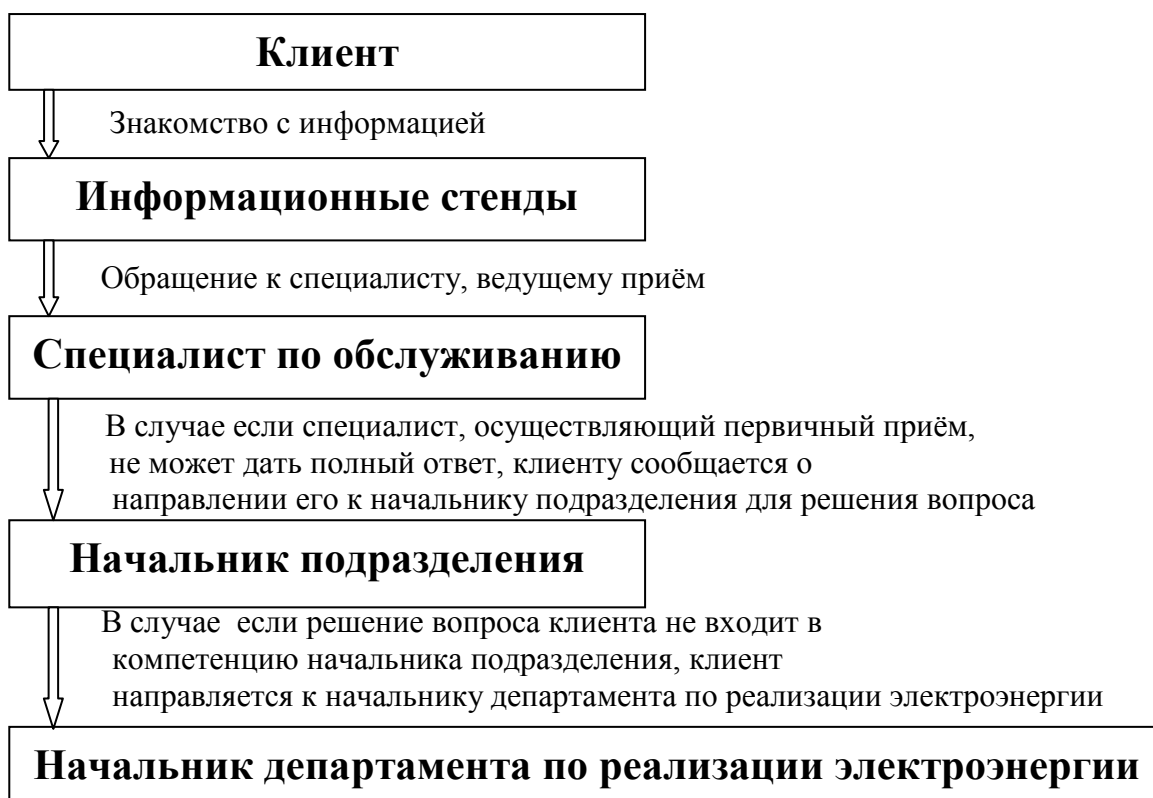
Соответствующий специалист (инженер по расчетам, инженер-инспектор, контролер энергосбыта 3 группы, техник ЦРН, техник (по расчётам) отделения))

предоставляет информацию клиенту или совершает необходимые действия в рамках своих должностных обязанностей.

Типовой алгоритм обслуживания клиентов – физических лиц:



Типовой алгоритм обслуживания клиентов – юридических лиц:



Продолжительность обслуживания клиентов может быть различной и зависит от сложности ситуации и ориентирована на качественное решение вопроса.

Устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с клиентами:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение)
Центр очного обслуживания		
Обслуживание специалистом по направлению	Ожидание в очереди	10 мин.
	Приём	5 мин.
Обслуживание начальником подразделения	Ожидание в очереди	10 мин.
	Приём	5 мин.
Обслуживание начальником департамента по работе с клиентами	Ожидание в очереди	15 мин.
	Приём	10 мин.
Общее время обслуживание клиента		Не более 60 мин.

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

10. ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

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

10.1. Порядок заочного обслуживания клиентов посредством телефонной связи:

10.1.1. Клиент может воспользоваться следующими видами телефонной связи: телефонный звонок в Единый контактный центр; сообщение по телефону с автоответчиком (при наличии); факсимильная связь.

10.1.2. Все телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с клиентами, указываются в платёжных документах, информационных стендах, размещённых в помещениях структурных подразделений Общества; сайте Общества или в договоре.

10.1.3. В случае обращения клиента по телефону для прямого телефонного контакта за получением информации любой работник Общества обязан поприветствовать клиента и представиться, назвав своё имя, занимаемую должность и название Общества (например: «Добрый день, (наименование подразделения), техник ФАМИЛИЯ, слушаю Вас»).

10.1.4. Работник Общества выслушивает обращение клиента.

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

10.1.6. В случае если специалист, принявший телефонный звонок клиента,

не может дать полный ответ в момент разговора или подготовка информации для клиента требует некоторого времени (более 2-х минут), клиенту сообщается об этом, указывается дата и время, когда можно перезвонить для получения точной и полной информации (возможен вариант, когда по согласованию с клиентом перезванивает сотрудник Общества, предварительно уточнив контактную информацию и удобное время для связи).

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

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

10.1.9. По окончании разговора специалист Общества обязан поблагодарить клиента за обращение и попрощаться, за исключением п. 10.1.8. настоящего Стандарта.

10.1.10. Устанавливаются следующие параметры деятельности Единого контактного центра Общества:

10.1.10.1. номер телефона Единого контактного центра является единым на всей территории региона;

10.1.10.1.1. звонок для клиентов является бесплатным, при условии набора номера 8-800-775-12-88;

10.1.10.2. может производиться запись разговоров, о чем клиент предупреждается в начале телефонного разговора;

10.1.10.3. Приём и обработка вызовов клиентов производится:

- в рабочие дни – с 9.00 до 19.00 (по мск.),

- в субботу – с 9.00 до 15.00 (по мск.),

- в воскресенье и праздничные дни, нерабочее время – звонки обрабатываются автоматизированными средствами.

10.2. Порядок заочного обслуживания клиентов посредством переписки:

10.2.1. Письменное обращение может быть направлено клиентом (в том числе факсом, или электронной почтой) по фактическому адресу любого внутреннего структурного подразделения Общества, представлено лично в приёмную, специалисту по документообороту Общества, направлено посредством электронной почты, или через специализированную форму обращений на электронном сайте Общества, направлено посредством информационной системы ГИС ЖКХ или, при наличии соответствующего соглашения с Обществом, через систему юридически значимого ЭДО. Электронный адрес, номер факса, специализированная форма запросов размещены на официальном сайте Общества www.mari-el.tns-e.ru. Любое письменное обращение в Общество регистрируется.

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

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

10.2.4. В случае если ответ на обращение требует более детальной проработки, срок ответа на обращение может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней, с письменным уведомлением клиента.

10.2.5. Ответ на обращение клиента при наличии технической возможности должен быть предоставлен по заявленному в обращении каналу и содержать конкретную информацию по сути вопроса, заданного им, а также Ф.И.О. исполнителя.

10.2.6. Рассмотрение обращений по существу не осуществляется в следующих случаях:

10.2.6.1. если текст письменного обращения не поддаётся прочтению или не позволяет определить суть обращения/жалобы;

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

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

10.2.6.4. если к обращению не приложены документы, в установленном порядке подтверждающие полномочия лица, обратившегося в интересах клиента (клиентов);

10.2.6.5. если направленный запрос подписан недействительной электронной подписью.

10.3. Организация обработки обращений.

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

Типовой алгоритм заочного обслуживания по телефону:

- регистрация (*для Единого контактного центра*) и обработка телефонного вызова работником структурного подразделения;

- предоставление ответа сотрудником или соединение клиента 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 лицом, ответственным за работу с клиентами, и содержит контактные данные исполнителя.

10.4. Организация выездного обслуживания.

10.4.1. Для отдалённых и расположенных на значительном расстоянии

районов территории обслуживания, при необходимости, Общество организует очное обслуживание клиентов путём выезда в такие населённые пункты (далее – выездное обслуживание).

10.4.2. При организации выездного обслуживания клиентов, жители населённого пункта могут быть заблаговременно (не менее чем за 5 рабочих дней) предупреждены об организации выездного обслуживания путём размещения объявлений в СМИ, местах массового пребывания людей (магазинах, клубах и т.д.).

10.4.3. Необходимость и частота выездного обслуживания для каждого населённого пункта определяются руководителем структурного подразделения Общества на основе анализа платёжной дисциплины клиентов населённого пункта, количества телефонных и письменных обращений и т.д.

11. ПРИНЦИПЫ УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ

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

11.2. Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники Общества обязаны:

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

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

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

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

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

12. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С КЛИЕНТАМИ

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

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

12.1.2. пассивную (Общество обращается к клиенту для выяснения степени удовлетворённости обслуживанием).

12.2. По способу выражения обратная связь подразделяется на:

12.2.1. жалобы, претензии;

12.2.2. предложения, рекомендации;

12.2.3. отзывы о деятельности.

12.3. Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:

12.3.1. устные и письменные обращения клиентов (включая обращения посредством официального сайта Общества, записи в «Книге отзывов и предложений»);

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

12.5. Отчёты по итогам изучения степени удовлетворённости клиентов могут доводиться до сведения руководства Общества и других заинтересованных сторон путём размещения на сайте Общества и информационных стендах.

12.6. Ответ на жалобу, предложение, обращение направляется запрошенным клиентом способом (при наличии технической возможности). При этом сроки ответа на жалобу, предложение, обращение клиента соответствуют вышеуказанным срокам подготовки ответов на обращение клиента.

12.7. При необходимости, для изучения мнения клиентов о качестве обслуживания могут проводиться опросы, анкетирование.

13. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КЛИЕНТОВ

13.1. Информационное взаимодействие с клиентами 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 клиенты, партнёры и сотрудники) о деятельности Общества, возможных каналах связи, сервисах Общества.

13.3. Базовым инструментом массового информационного взаимодействия с аудиторией являются средства массовой информации и сайт Общества в сети «Интернет».

13.4. Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу клиента. Информация, имеющая прямое отношение к предоставляемым услугам, должна предоставляться в соответствии со сроками её подготовки.

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. информация о тарифах и ценах на электрическую энергию;

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 приёма и выдачи документов;

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

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

По инициативе Общества клиентам предоставляются следующие типы информации:

13.5.1. справочная информация;

13.5.2. напоминания/сообщения;

13.5.3. предложения.

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, необходимые 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 организаций и органов, уполномоченных предоставлять документы, необходимые для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества;

13.6.6. схема расположения кабинетов 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 потреблённую электрическую энергию;

13.7.2. об изменении тарифов и цен.

Очное информирование включает информационные стенды, расположенные в подразделениях Общества, распространяемые буклеты, брошюры и др. полиграфическую продукцию.

Со справочной информацией о деятельности Общества клиенты могут ознакомиться на информационных стендах, расположенных в ЦОК.

В целях информационного взаимодействия с клиентами, в случае изменений в действующем законодательстве РФ в области электроэнергетики, Общество проводит информационные семинары-совещания с клиентами.

13.8. К предложениям относится информирование:

13.8.1. предложение провести сверку расчетов;

- 13.8.2. заключить дополнительное соглашение к действующему договору;
- 13.8.3. использовать новые сервисы Общества.

14. КОНТРОЛЬ И АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

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

14.1.1. Проведение опросов, которые производятся для контроля соответствия помещений для приёма клиентов настоящему Стандарту.

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

14.2.1. производятся контрольные звонки для оценки качества общения с клиентами.

14.2.2. в каждом зале обслуживания клиентов подразделений имеется «Книга отзывов и предложений» (прошнурованная и пронумерованная).

14.2.3. по возможности осуществляется аудио- и видеоконтроль в залах обслуживания ЦОК.

«ИНСТРУКЦИЯ ПО ОФОРМЛЕНИЮ ЦОК ОБЩЕСТВА»

1. Общие положения и область применения.

1.1. Настоящая инструкция оформления клиентских залов Общества (далее - Инструкция) предназначена для применения структурными подразделениями ПАО «ТНС энерго Марий Эл» (далее - Общество).

1.2. Ответственность за соблюдение положений настоящей Инструкции возлагается на начальника департамента обеспечения деятельности.

1.3. При неисполнении положений 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 офисы обслуживания клиентов обеспечивается оптимизацией потока клиентов;

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

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

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

3. Общие требования к оформлению ЦОК.

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 в занимаемом структурным подразделением Общества помещении на видном месте размещаются вывеска офиса и режимная табличка с указанием режима работы.

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

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

3.1.5. Вход в центр обслуживания клиентов должен быть оборудован пандусом. При невозможности установки пандуса должен быть установлен подъёмник.

3.1.6. Прилегающая территория к ЦОК должна содержаться в чистоте.

3.1.7. Указанные требования обязательны при наличии отдельного входа в ЦОК со стороны улицы и рекомендуются к исполнению, по возможности, при отсутствии отдельного входа со стороны улицы.

4. Общие требования к внутреннему оформлению ЦОК.

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

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

4.3. Зона обслуживания клиентского зала, по возможности, должна быть изолирована от зоны ожидания клиентов. Клиентский зал, по возможности, должен иметь отдельный вход.

4.4. При входе в центр обслуживания клиентов (в холле) на видном и свободно доступном месте, при необходимости, размещается информационное табло с указанием этажей, наименованием подразделений и занимаемых ими кабинетов.

4.5. Входы в клиентские залы, при возможности, конструктивных характеристик зданий, оборудуются расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ посетителей, включая маломобильные группы граждан, пользующихся креслами-колясками. При входе обязательно наличие напольного коврика.

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

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

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

4.7.2. туалет для посетителей. В случае отсутствия туалета для посетителей по первому требованию клиента должен быть обеспечен доступ к туалету сотрудников. Туалеты укомплектовываются необходимыми атрибутами: зеркалом, туалетной бумагой в достаточном количестве, корзинами для мусора, бумажными полотенцами, освежителями воздуха, жидким мылом с дозатором, крючками для сумок, урнами и т.д.

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

4.9. Внутренние помещения центра обслуживания клиентов должны быть оборудованы устройствами видео-фиксации.

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

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