



**РОСАТОМ**

**ЭНЕРГОСБЫТ**

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА  
ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ  
АО «РОСАТОМ ЭНЕРГОСБЫТ»**

## Оглавление

1. Общие положения.....	3
1.1. Термины, определения и сокращения.....	3
1.2. Цели и задачи .....	5
2. Общие требования к организации клиентского обслуживания .....	5
2.1. Принципы взаимодействия с клиентами .....	5
2.2. Организационно-нормативное обеспечение .....	6
2.3. Принципы делового этикета при обслуживании клиентов .....	7
2.3. Принципы урегулирования конфликтов.....	9
3. Инфраструктура очного обслуживания.....	9
3.1. Функции центров обслуживания клиентов .....	10
3.2. Требования к зданию, где располагается центр обслуживания клиентов.....	11
3.3. Требования к помещению, где располагается центр обслуживания клиентов.....	11
3.4. Применение принципа зонирования в центрах обслуживания клиентов .....	12
3.5. Организация приема клиентов.....	14
3.6. Особенности общения с людьми с ограниченными возможностями .....	15
3.7. Требования к операторам очного обслуживания.....	16
3.8. Внешний вид работника при очном обслуживании клиентов (дресс-код) .....	17
3.9. Требования к содержанию рабочего места .....	18
4. Инфраструктура заочного обслуживания клиентов.....	18
4.1. Организация инфраструктуры при заочном и интерактивном обслуживании клиентов .....	18
4.2. Порядок заочного обслуживания клиентов посредством телефонной связи, социальных сетей и мессенджеров (ЕКЦ) .....	19
4.3. Требования к операторам заочного обслуживания .....	20
4.4. Порядок заочного обслуживания клиентов посредством почтовой переписки и интерактивных сервисов Общества, а также сервисов ГИС ЖКХ и ПОС.....	21
4.5. Порядок заочного обслуживания клиентов посредством книги отзывов и предложений .....	23
5. Организации инфраструктуры интерактивного обслуживания клиентов. ....	23
5.1. Основные требования к функционалу сервиса «Личный кабинет» и мобильному приложению.....	24
5.2. Основные требования к системе автоинформирования.....	25
5.3. Основные требования к организации самообслуживания .....	26
6. Требования к информационному взаимодействию с клиентами.....	26

## 1. Общие положения

Настоящий Стандарт устанавливает базовые требования к взаимодействию АО «Росатом Энергосбыт» (далее - Стандарт) с потребителем электрической энергии, имеющим намерение заключить договор энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), при осуществлении энергоснабжения (поставки электрической энергии (мощности) и оказании коммунальных услуг по электроснабжению в АО «Росатом Энергосбыт» (далее - Общество) и в его обособленных подразделениях (далее – ОП) и филиалах в пределах соответствующей зоны деятельности, включая правила и характеристики очного и заочного обслуживания, реагирование на обращения клиентов, обеспечение обратной связи и оценку степени удовлетворенности качеством обслуживания:

- Стандарт вступает в силу после утверждения Генеральным директором Общества.

- Стандарт применяется всеми работниками Общества.

- Стандарт распространяется на взаимоотношения с клиентами – физическими и юридическими лицами, а также индивидуальными предпринимателями (ИП), простыми товариществами, владеющими на праве собственности или ином законном основании энергопринимающими устройствами, заключившими в установленном порядке договор энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)) или имеющим намерение заключить договор энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), а также иных услуг контрагентов в рамках договоров биллинга.

В целях исполнения требований настоящего Стандарта, действия работников регламентируются действующими организационно-распорядительными документами Общества.

Стандарт доводится до сведения заинтересованных лиц путем публикации на официальном сайте Общества [www.atomsbt.ru](http://www.atomsbt.ru).

### 1.1. Термины, определения и сокращения

Применительно к настоящему Стандарту используются следующие термины и определения:

**Администратор** – работник, ответственный за первичный приём клиентов в центрах обслуживания клиентов. Обязанность администратора вводится при наличии окон обслуживания клиентов более 5 (пяти). Функциями администратора может быть наделен любой работник центра обслуживания клиентов по распоряжению руководителя.

**База знаний** - электронная база данных, содержащая типовые ответы на вопросы, контактные данные ОП/филиалов, сведения о тарифах, нормативах, нормативно-правовые и законодательные акты, а также иную информацию, необходимую для предоставления консультаций клиентам как при очном, так и при заочном обслуживании.

**Бэк-офис** – подразделения Общества, на которые возложены задачи, непосредственно не связанные с личным обслуживанием клиентов, включающие в себя:

- рассмотрение и обработку обращений клиентов, поступающих через фронт-офис, оформление договоров энергоснабжения и приложений к ним;

- организация исполнения заявок;

- подготовка, оформление, выставление счетов-извещений (квитанций) потребителям по итогам расчетного месяца;

- разработка, внедрение, а также участие в мероприятиях, направленных на погашение дебиторской задолженности и др.

**Виртуальный собеседник (чат-бот)** - разновидность программного робота для письменного и (или) голосового общения с клиентами.

**Гарантирующий поставщик электрической энергии** – организация, обязанная в соответствии с действующим законодательством или принятыми обязательствами заключить договор купли-продажи электрической энергии или договор энергоснабжения с любым обратившимся к нему клиентом в отношении энергопринимающих устройств, расположенных в границах зоны деятельности гарантирующего поставщика.

**Единый контактный центр (далее - ЕКЦ)** - совокупность оборудования, программного обеспечения, работников, процессов для обеспечения обслуживания клиентов по многоканальному номеру телефона (интерактивный автоответчик, оператор заочного обслуживания).

**Единое окно оператора (далее ЕОО)** – программный модуль (Web-интерфейс) для работы с обращениями клиентов, содержащий всю информацию о клиенте и позволяющий повысить скорость и качество обслуживания, унификацию процессов обработки обращений клиентов, а также повышения эффективности управления бизнес-процессами.

**Заочное обслуживание** – обслуживание клиентов без личного контакта с работниками гарантирующего поставщика (привлеченного им третьего лица).

**Интерактивный автоответчик (IVR)** – голосовой помощник, интерактивная информационно-справочная система, необходимая для автоматизированной обработки обращений клиентов с помощью тонального набора или голосовых команд. Также озвучивает приветствие, информацию и вспомогательные данные с помощью предварительно записанных голосовых сообщений или синтеза речи.

**Качество обслуживания** – совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение потребностей клиентов;

**Компания** – АО «Росатом Энергосбыт», его обособленные подразделения и филиалы

**Клиент** – потребитель электрической энергии, имеющий намерение заключить либо заключивший договор энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) или обратившееся в Общество для заключения договора, а также иных услуг контрагентов в рамках договоров биллинга.

**Клиентский зал** – помещение, предназначенное для обслуживания и ожидания клиентов Общества, приходящих в центр обслуживания клиентов и размещения информационных носителей. Клиентский зал включает в себя зону ожидания, зону обслуживания клиентов, зону приема платежей/касса и детская зона.

**Общество** – АО «Росатом Энергосбыт»

**ОП/филиалы** – обособленные подразделения и филиалы АО «Росатом Энергосбыт».

**Личный кабинет (ЛК)** – отдельный раздел на официальном сайте Общества или в мобильном приложении, где обеспечивается возможность создания и управления учетными записями, обмена информацией, в том числе в целях осуществления юридически значимых действий, между клиентом и гарантирующим поставщиком в электронной форме, включая направление документов, сведений, обращений и получение информации, позволяющий предоставлять и получать дистанционный доступ к сведениям о заключенном (планируемом к заключению) договоре энергоснабжения (купли-продажи (поставке) электрической энергии (мощности), его исполнении, иным услугам, а также иной информации, предоставляемым Обществом.

**Мобильное приложение (МП)** – программное обеспечение гарантирующего поставщика, предназначенное для работы в личном кабинете клиента на смартфонах, планшетах и других мобильных устройствах.

**Обращение** – письменное или устное заявление клиента в адрес Общества или ОП/филиала по вопросам снабжения электрической энергией, а также иных услуг контрагентов в рамках договоров биллинга.

**Оператор заочного обслуживания** – работник ОП/филиала, непосредственно взаимодействующий с клиентами от лица Общества через заочные каналы связи.

**Оператор очного обслуживания** – работник ОП/филиала, непосредственно взаимодействующий с клиентами от лица Общества в ходе личного приёма клиентов.

**Очное обслуживание** – обслуживание клиентов посредством личного контакта с работниками ОП/филиала. Очное обслуживание осуществляется в центрах обслуживания клиентов ОП/филиала.

**Официальный сайт гарантирующего поставщика** – информационный ресурс, объединяющий под одним адресом (доменным именем или IP-адресом) совокупность документов и сервисов Общества в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

**Претензия (жалоба)** – обращение, содержащее информацию о ненадлежащем исполнении договорных обязательств со стороны гарантирующего поставщика и (или) требование о восстановлении нарушенных прав или охраняемых законом интересов клиента.

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

**SMS** – короткое текстовое сообщение, состоящее из букв или символов, набранных в определенной последовательности, предназначенное для передачи по сети подвижной радиотелефонной связи и радиосвязи.

**Тональный набор, тональный сигнал** – двухтональный многочастотный аналоговый сигнал, используемый для набора телефонного номера, а также для различных интерактивных систем, например, голосового ответа, предоставляемого интерактивной системой с распознаванием речи клиента.

**Фронт-офис** – включает в себя очное обслуживание (ЦОК), заочное обслуживание (ЕКЦ) и система самообслуживания.

**Центр обслуживания клиентов (далее – ЦОК)** – подразделение, предназначенное для осуществления очного обслуживания клиентов по вопросам, относящимся к деятельности гарантирующего поставщика, и расположенное в его зоне деятельности.

**Электронная очередь (ЭО)** – программно-аппаратная система управления очередью, позволяющая упорядочить процесс обслуживания клиентов, распределяя, оптимизируя поток и загрузку операторов очного обслуживания, сокращая время ожидания в очереди повышая эффективность работы центра обслуживания клиентов. ЭО внедряется Обществом при наличии окон обслуживания клиентов более 5 (пяти) или в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

**Этикет** – совокупность норм и правил, отражающих представления о должном поведении и формализующих процесс коммуникации с клиентами, коллегами.

## 1.2. Цели и задачи

Целями настоящего Стандарта являются установление норм и правил взаимодействия Общества и ОП/филиалов с клиентами, единых требований к качеству очного и заочного обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия гарантирующего поставщика и клиента, а также повышение удовлетворенности клиентов качеством обслуживания.

**Настоящий Стандарт устанавливает требования к следующим процессам:**

- взаимодействие с клиентами при очном и заочном обслуживании;
- реагирование на отзывы и обращения клиентов, обеспечение обратной связи, анализ потребностей и ожиданий клиентов;
- оценка степени удовлетворенности качеством обслуживания;
- осуществление мониторинга и контроль обслуживания клиентов, в том числе исполнения решений, принятых по жалобам и обращениям клиентов;
- обеспечение информированности клиентов о деятельности Общества.

**Настоящий Стандарт определяет основные направления повышения удовлетворенности клиентов качеством обслуживания:**

- оперативное реагирование на обращения клиентов, сокращение времени решения вопросов;
- оптимизация затрат клиентов и компании;
- создание комфортных условий и доброжелательного отношения к клиентам.

**С учётом настоящего Стандарта разрабатываются следующие документы:**

- регламенты бизнес-процессов оказания услуг, реагирования на жалобы и обращения клиентов, а также взаимодействия с органами государственной власти и другими заинтересованными сторонами при очном и заочном обслуживании клиентов;
- скрипты обслуживания клиентов, которые включают в себя схемы общения с клиентами;
- единая концепция дизайна и оформления ЦОК, в которой указываются правила оформления экстерьеров, интерьеров офисов, правила и порядок размещения раздаточного материала, и т. д.;
- должностные и рабочие инструкции работников, обслуживающих клиентов;
- стандартные формы статистической отчётности, положение о контроле качества обслуживания клиентов.

## 2. Общие требования к организации клиентского обслуживания

### 2.1. Принципы взаимодействия с клиентами

Основными принципами взаимодействия Общества и ОП/филиалов с клиентами являются качество обслуживания и его доступность, под которыми понимаются:

- **территориальная доступность** - клиентам предоставляется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений, независимо от удаленности места проживания, при наличии технической возможности;

- **организационная доступность** - правила пользования услугами компании должны быть прозрачны и исполнимы;

- **информационная доступность** - полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с компанией носит публичный характер и предоставляется в доступной форме.

Клиенты информируются:

- о порядке заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), договора предоставления коммунальной услуги по электроснабжению);
- о порядке и способах оплаты;
- о порядке расчета стоимости электрической энергии (мощности) и услуг;
- о порядке формирования и размере тарифов (нерегулируемых цен) на электрическую энергию (мощность);

- об иных процессах, осуществляемых между компанией и клиентом.

Обслуживание клиентов также основано на следующих принципах:

- **обратная связь** - компания уведомляет о результатах рассмотрения обращений клиентов, а также проводит изменения в своей деятельности в ответ на потребности и ожидания клиентов;

- **объективность** - обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений в установленные сроки исходя из предположения добросовестности и разумности клиента. При рассмотрении обращений граждан, а также индивидуальных предпринимателей учитывается, что у данной группы клиентов как правило нет юридических и технических знаний по вопросам энергоснабжения и иных жилищно-коммунальных услуг, оказываемых по договору биллинг;

- **одно окно** - за одно обращение клиент может задать несколько интересующих его вопросов и получить на каждый из них ответ по существу, а если решение вопроса требует дополнительного изучения документов, должна быть предоставлена информация о сроках и форме предоставления ответов, при этом компания вправе отказать клиенту в рассмотрении вопроса по существу в случае, если он не относится к сфере деятельности **гарантирующего поставщика**;

- **защита персональных данных** - обработка персональных данных клиентов осуществляется в соответствии с Федеральным законом "О персональных данных". Работники компании обязуются соблюдать конфиденциальность персональных данных клиентов и обеспечить безопасность персональных данных при их обработке. Передача документов и информации, полученных от клиентов, третьим лицам допускается только в предусмотренных законом случаях; компания гарантирующий поставщик вправе отказать клиенту в рассмотрении обращения по существу в случае, если в обращении клиента содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы в адрес компании, имуществу, жизни и (или) здоровью работников компании).

## 2.2. Организационно-нормативное обеспечение

Общие вопросы организации управления взаимодействия с клиентами определяются в соответствии с локальными нормативными актами Общества и ОП/филиалов.

Клиент имеет право выбрать любой способ информационного взаимодействия (очное, заочное, интерактивное) в зависимости от его индивидуальных, технических возможностей и предпочтений.

Внедрение в Обществе клиентоориентированного подхода и организацию обслуживания клиентов, осуществляют структурные подразделения по работе с клиентами, с соблюдением следующих принципов:

- правила и стандарты ориентированы на клиента;
- процесс обслуживания соответствует требованиям настоящего Стандарта;
- работники предоставляют обслуживание высокого качества.

Система обслуживания клиентов компании обеспечивается посредством:

- квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с клиентами и организацию клиентского обслуживания;

- современных и комфортных ЦОК для приема клиентов;

- компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений клиентов и формирования отчетов;

- формализованных в соответствующей регламентирующей документации бизнес-процессов взаимодействия ОП/филиалов с клиентами.

Обслуживание гарантирующим поставщиком клиентов осуществляется в том числе с соблюдением следующих требований:

- разработка, опубликование (размещение) форм договоров энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) на официальном сайте компании и в центрах обслуживания клиентов;

- заключение с потребителем (покупателем) договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности));

- обеспечение снятия и приема показаний приборов учета от клиентов способами, допускающими возможность удаленной передачи показаний приборов учета, - посредством телефона, информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет");

- обеспечение выставления клиенту платежных документов/счетов на оплату электрической энергии и иных услуг контрагентов в рамках договоров биллинга, способами, допускающими возможность их удаленной передачи - посредством почтовой связи, сети "Интернет" и др.;

- обеспечение клиенту возможности внесения платы по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) и иных услуг контрагентов в рамках договоров биллинга различными способами, в том числе непосредственно гарантирующему поставщику без оплаты комиссии;
- организация приема обращений клиентов по вопросам прекращения поставки электрической энергии, а также оповещения клиентов о причинах прекращения поставки электрической энергии;
- обеспечение приема обращений клиентов по вопросам организации коммерческого учета электрической энергии;
- организация приема иных обращений клиентов в адрес гарантирующего поставщика письменно или устно, в том числе посредством телефонной связи, сети Интернет, электронной почты, а также оперативного ответа на них по существу с возможностью решения вопроса клиента за 1 обращение;
- наличие и функционирование центров очного обслуживания клиентов, а также осуществление заочного обслуживания клиентов
- предоставление клиенту информации путем размещения в центрах очного обслуживания и (или) на официальном сайте в сети Интернет, а также по его запросу.

В Обществе и ОП/филиалах на все структурные подразделения, осуществляющих работу с клиентами, возлагаются следующие функции:

- организация клиентского обслуживания с учётом положений Стандарта, договорных обязательств, регламентов и других нормативных актов;
- приём, обработка и анализ поступивших обращений, контроль исполнения и организация обратной связи;
- работа с жалобами;
- изучение потребностей и мониторинг степени удовлетворённости клиентов качеством обслуживания;
- сбор и анализ результатов по взаимодействию с клиентами и предложений по улучшению качества обслуживания;
- предоставление руководству Общества и ОП/филиалов отчётов по взаимодействию с клиентами и предложений по улучшению качества обслуживания;
- организация порядка на рабочем месте, в ЦОК;
- иные задачи, указанные в должностных инструкциях.

Для организации обслуживания клиента используются два уровня: фронт-офис и бэк-офис. Взаимодействие фронт-офиса и бэк-офиса осуществляется с помощью ЕОО и программного комплекса, содержащего информационные данные клиентов. Все этапы процесса обслуживания клиентов работниками ОП/филиалов фиксируются в ЕОО.

В целях повышения качества обслуживания подразделение ОП/филиала, ответственное за качество клиентского обслуживания на регулярной основе предоставляет в Общество отчет по очному и заочному обслуживанию клиентов содержащий информацию о количестве и темах поступающих обращений, а также иную информацию, предусмотренную положением о контроле качества обслуживания.

Каждое из подразделений Общества и ОП/филиалов, деятельность которых затрагивает интересы клиентов, обеспечивает обслуживание клиентов в соответствии со Стандартом, осуществляет взаимодействие с другими подразделениями в рамках своей компетенции, на систематической основе готовит предложения по улучшению обслуживания клиентов и участвуют в реализации соответствующих мероприятий.

Оценка качества клиентского обслуживания проводится по утвержденным Обществом, ОП/филиалами внутренним локально-нормативным актам и регламентам.

Общество и ОП/филиалы несут ответственность за соблюдение вышеуказанных принципов своими подрядчиками, если таковые привлекаются к обслуживанию клиентов. Подрядчик выстраивает свою работу, исходя из требований Стандарта

### **2.3. Принципы делового этикета при обслуживании клиентов**

Правила делового этикета не абсолютны, они рассчитаны на то, что в каждом конкретном случае их применяют, исходя из ситуации. Неизменным в любой ситуации остается уважение к клиенту, здравый смысл и рациональность поведения работника. Работник, принимающий клиента, в своём лице представляет Общество и отношение Общества к клиенту, от него зависит восприятие Общества клиентом.

Работник должен осуществлять качественную (квалифицированную) консультацию, предоставлять информацию по теме обращения. Вопросы по основной и общей информации по дополнительной деятельности предполагают полную обработку и предоставление ответа (решения), по дополнительной деятельности – частичную обработку и предоставление необходимых контактов; вопросы по деятельности

других организаций (сетей, УК, аварийных служб) – предоставление контактов; иные вопросы – вежливый твёрдый отказ.

Работник должен стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для клиента. Предупредительность, тактичность, вежливость, доброжелательность и спокойствие являются безусловными составляющими высокой коммуникативной культуры общения работника с клиентами. Следить чтобы собеседнику было комфортно воспринимать информацию (по громкости, скорости, эмоциональной атмосфере). Работнику следует использовать слова «спасибо» и «пожалуйста».

Работнику необходимо представиться по форме корпоративного приветствия. Например, «Здравствуйте! / Добрый день! / Добрый вечер! / Меня зовут имя. Как могу к Вам обращаться?» в зависимости способа обслуживания.

Работник в процессе общения обращается к клиенту так как клиент представился по имени отчеству или имени и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения, это подчеркивает вежливое и уважительное отношение Общества к клиенту.

Каждый клиент требует внимания. Работник относится ко всем клиентам одинаково выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий.

Работнику следует следить за скоростью своей речи, т.к. слишком быстрая или слишком медленная речь затрудняют общение.

Работник должен уважать точку зрения клиента вне зависимости от того, разделяет он ее или нет. Не допускается навязывание своей точки зрения, игнорирование высказываний клиента.

Иностранные слова или профессиональные термины при общении с клиентом работник должен употреблять в меру и только в тех случаях, когда уверен в том, что клиент полностью понимает его. Запрещается употребление просторечных или грубых выражений.

При взаимодействии с клиентом работник не должен предоставлять заведомо ложную информацию либо дезориентировать его иными способами.

Если у работника нет полной уверенности в точности передаваемой клиенту информации, или если работник не обладает необходимой компетенцией, чтобы решить проблему обратившегося к нему клиента, то он должен:

- если для выяснения деталей требуется значительное время, то следует принять обращение и (при этом указать способ связи и точное время) уточнить удобный способ для направления ответа;
- в случае необходимости работник самостоятельно взаимодействует с подразделениями ОП/филиала для решения вопроса клиента.

Не разрешается говорить или намекать клиенту, что его проблема незначительна или сравнивать его с другими клиентами.

Форма изложения устных или письменных обращений к клиентам не должна допускать категоричных выражений, таких как «Вы обязаны», «Вам предписывается», «Явиться», «Предъявить» и т.п.

Категорически запрещается при клиенте порочить репутацию Общества, подрядных организаций и других предприятий энергетической отрасли, вести посторонние разговоры.

Работник должен соблюдать субординацию с руководителями и коллегами, в том числе в присутствии клиентов.

При выявлении ошибок, допущенных со стороны Общества, ОП/филиалов или подрядных организаций, необходимо принести клиенту извинения за причиненные неудобства.

При выявлении ошибок, допущенных клиентом, запрещается высказывать ему претензии. Следует вежливо и доступно объяснить клиенту правильный порядок действий.

При обслуживании клиента, подавшего жалобу, необходимо придерживаться следующих принципов работы:

- быть к клиенту внимательным, даже если жалоба кажется несущественной или абсурдной;
- помочь клиенту изложить свою жалобу, дать возможность спокойно высказаться, уточнить суть жалобы;
- требуемая от клиента документация должна быть минимальной;
- решать проблему с соблюдением сроков, в соответствии с настоящим Стандартом, но стремиться решить проблему, как можно быстрее.

В конце разговора необходимо поблагодарить клиента за визит: «Рады, что Вы к нам обратились. До свидания. Всего доброго. Хорошего дня.». Клиент должен остаться в хорошем расположении духа.

Недопустимо повышение голоса, торопливость, высказывание нетерпения, проявление безразличия к ситуации клиента.

В любой ситуации сохранять спокойствие и не выражать недовольство поведением клиента, заданным вопросом и т.п.

Запрещается при обслуживании клиентов:

- недооценивать важность обращения;
- спорить с клиентами;
- грубить клиенту или переходить на повышенный тон (при очном обслуживании и по телефону).

**При очном обслуживании** работник всегда первым приветствует клиента и при общении с ним:

- корпус работника развернут в сторону клиента;
- установлен зрительный контакт;
- приветливая улыбка.

Если работник находится на значительном расстоянии от клиента, достаточно кивнуть головой, поддерживая при этом зрительный контакт. Приветствуя клиента, работник демонстрирует, что заметил его, и сообщает о своей готовности помочь при необходимости.

Рекомендуется предоставлять клиенту важную или сложную для запоминания информацию в письменном виде (перечни документов, дата следующего посещения, телефон ЕКЦ).

**При заочном обслуживании посредством телефонной связи** работнику необходимо четко выговаривать слова, чтобы клиент хорошо их слышал и понимал. Речь должна быть внятной, доброжелательной, грамотной.

Если работник не уверен, что правильно расслышал что-либо в телефонном сообщении, ему необходимо переспросить клиента, во избежание недопонимания.

Работник должен быть лаконичен, четок в изложении информации, не употреблять лишних слов, не допускать продолжительных пауз. Телефонный разговор должен быть содержательным, но кратким.

Работнику запрещено посвящать телефонного собеседника в дела и проблемы коллег, комментировать их действия. Нельзя вести телефонные переговоры по громкой связи.

Если клиент ждет на линии и требуется уточнение информации для предоставления ответа, необходимо предупредить клиента о приблизительном времени ожидания и перейти в «режим ожидания» или предложить обратный звонок после получения информации. Работник не должен разговаривать с другими работниками, если на линии ждет клиент и звонок не переведён в режим ожидания.

Недопустимо игнорирование телефонных звонков: не позднее, чем 15 секунд после адресации вызова на оператора заочного обслуживания должен следовать ответ.

В конце общения оператору заочного обслуживания необходимо поблагодарить клиента за звонок.

**При переписке с клиентом.** Деловая переписка может осуществляться как посредством почтовых писем, так и интерактивными способами. При направлении письма по электронной почте, работник всегда кратко указывает его тему.

Длина письма должна соответствовать характеру обращения, ответ краткий, емкий и по существу вопроса. Письмо необходимо начинать с обращения к клиенту по имени и отчеству (или по имени, если клиентом так было указано), оформлять в соответствии с законодательством и внутренними ЛНА Общества.

В ответе рекомендуется привести краткое содержание полученного запроса.

Подпись должна идентифицировать: работника - ФИО и должность при направлении ответа на фирменном бланке; компанию - наименование Общества или ОП/филиала и контактную информацию.

## **2.3. Принципы урегулирования конфликтов**

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

Во избежание конфликтных ситуаций работники ОП/филиалов обязаны:

- стремиться действовать в интересах клиентов, уметь распознавать и избегать ситуаций, когда может возникнуть конфликт;
- стремиться не допускать возникновения ситуации, при которой в конфликте начинают участвовать другие клиенты;
- соблюдать принцип конфиденциальности (неразглашения информации, не предназначенной для открытого доступа или пользования всеми желающими).

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

При разрешении конфликтных ситуаций с клиентами действия работника ОП/филиала, включая принимаемые ими решения, не должны преследовать личный интерес.

Для контроля качества обслуживания клиентов, урегулирования сложных и непредвиденных ситуаций в центрах очного обслуживания клиентов при наличии технической возможности ведётся аудиозапись разговора и видеонаблюдение, а при обращении клиентов по многоканальным телефонным номерам единого контакт-центра (ЕКЦ), включая интерактивного автоответчика (IVR), ведётся аудиозапись всех разговоров, при обязательном информировании клиентов в соответствии с действующим законодательством.

### **3. Инфраструктура очного обслуживания**

Очное обслуживание клиентов компании осуществляется в центрах обслуживания клиентов. Перечень центров обслуживания клиентов, зоны обслуживания (при наличии деления на зоны обслуживания), адреса, часы работы, контактные телефоны (при наличии выделенных телефонных номеров) и адреса электронной почты (при наличии) указываются на официальном сайте гарантирующего поставщика.

Режим и порядок работы центров обслуживания клиентов устанавливаются гарантирующим поставщиком. Допускается смещение рабочего графика в зависимости от территориальных особенностей и необходимости обеспечения обслуживания в вечернее время.

Очное обслуживание клиентов осуществляется в любом ЦОК в зоне деятельности Общества вне зависимости от места расположения принадлежащих клиенту энергопринимающего устройства и (или) оборудования, с использованием которых осуществляется потребление коммунальных услуг. Очное обслуживание предоставляет возможность решения сложных вопросов и (или) вопросов, требующих личного присутствия клиента в соответствии с требованиями законодательства и корпоративными стандартами.

Центры обслуживания клиентов обеспечивают территориальную, организационную и информационную доступность клиентам и функционируют на основе принципов, указанных в пункте 2.1 настоящего стандарта.

Количество, потребность и места расположения ЦОК определяются Обществом, исходя из критерия численности населения зоны деятельности Общества в качестве гарантирующего поставщика, из принципа доступности очного обслуживания, пешеходной и транспортной доступности ЦОК в течение рабочего дня для всех клиентов, проживающих в границах зоны обслуживания данных ЦОК, охвата всей зоны деятельности гарантирующего поставщика, а также исходя из требований действующего законодательства РФ.

Для организации очного обслуживания в удаленных населенных пунктах, где нет офисов Общества, для клиентов с ограниченными возможностями здоровья, а также в иных случаях, если этого требуют бизнес-процессы Общества реализуется выездное очное обслуживание в мобильных центрах обслуживания клиентов (при их наличии).

#### **3.1. Функции центров обслуживания клиентов**

Центры обслуживания клиентов выполняют следующие функции:

- организация обслуживания клиентов с учетом положений законодательства Российской Федерации об электроэнергетике, настоящего стандарта, договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) и договора предоставления коммунальной услуги по электроснабжению, а также иных услуг контрагентов в рамках договоров биллинга;
- организация предоставления информации, очного консультирования клиентов по всем вопросам, связанным с деятельностью гарантирующего поставщика, предоставление типовых форм документов клиенту;
- обеспечение приема платежей от клиентов (как минимум в безналичной форме), за исключением случаев отсутствия возможности обеспечить работу платежных сервисов из-за отсутствия устойчивых каналов связи по причинам, не зависящим от гарантирующего поставщика;
- прием заявок на заключение договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) или договора на оказание иных услуг, а также иных документов от клиента, проверка перечня документов, проверка полноты сведений в заявке, анализ документов на соответствие требованиям к документам, установленным нормативными правовыми актами;
- выдача клиентам документов, связанных с реализацией договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) или договора предоставления коммунальной услуги по электроснабжению, а также иных услуг контрагентов в рамках договоров биллинга;

- прием обращений, связанных с деятельностью гарантирующего поставщика или в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, сетевой организации, а также иных услуг контрагентов в рамках договоров биллинга.

К помещению центра обслуживания клиентов для очного обслуживания обеспечивается беспрепятственный доступ посетителей, в том числе граждан с ограниченными возможностями, в рамках требований законодательства Российской Федерации.

### **3.2. Требования к зданию, где располагается центр обслуживания клиентов**

Очное обслуживание организуется:

- в местах с развитой городской инфраструктурой (недалеко от ТЦ, основных магазинов и т.д.);
- по возможности на 1-ой линии домов по отношению к дороге;
- на 1-м этаже здания (оптимально);
- близко к транспортным маршрутам – не далее 500 метров от остановки общественного транспорта (в городе);
- недалеко от центральных улиц населенного пункта (в области).

В здании должен быть проведён необходимый текущий и капитальный ремонт, оно должно поддерживаться в хорошем состоянии (здание новое или покрашено/отштукатурено, на стенах отсутствуют трещины, разводы и пятна, рамы и оконные стёкла целые и чистые). Здание должно соответствовать требованиям СанПиН, СНиП, требованиям пожарной безопасности, а также обеспечивать безопасность внутри помещения.

Рядом со зданием по возможности должно быть обеспечено наличие бесплатной парковки для клиентов из расчета 1 машино-место на 1 операционное место работника в клиентском зале (для физических и юридических лиц), но не менее 3 машино-мест на 10 работников.

Информационные указатели, оформленные в едином корпоративном стиле, в соответствии с Отраслевым руководством по использованию фирменного стиля Госкорпорации «Росатом» и ее организаций (далее - Брендбук) размещаются у центрального входа в здание:

- вывеска с названием компании;
- табличка с наименованием компании и информацией о режиме работы.

По направлению к ЦОК (при необходимости) размещаются уличные указатели, показывающие направление движения к офису, оформленные в корпоративном стиле компании.

Прилегающая к зданию территория и входная группа поддерживаются в надлежащем состоянии:

- отсутствует мусор, летом на клумбах нет сорняков, зимой очищена от снега и наледи, отсутствуют сосульки на крыше;
- около входа в здание имеется урна для мусора;
- на ступенях при входе в здание при необходимости размещаются антискользящие коврики, у входа в ЦОК однотонный тёмный впитывающий коврик.

К зданию центра обслуживания клиентов для очного обслуживания обеспечивается беспрепятственный доступ посетителей, в том числе граждан с ограниченными возможностями, в рамках требований законодательства Российской Федерации. На входных стеклянных дверях размещаются элементы для слабовидящих людей.

Если вход в центр обслуживания клиентов имеет лестничный пролет более 3 ступенек, то лестница входной группы должна быть оборудована поручнями и специальными устройствами, для людей с ограниченными возможностями (пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственное передвижение), либо кнопками вызова персонала. Кнопка обозначается табличкой «Вызов персонала», а также одноименной табличкой с инструкцией на языке Брайля.

При невозможности оборудовать вход в центр обслуживания клиентов надлежащим образом организуется обслуживание инвалидов и лиц с ограниченными физическими возможностями на дому и/или используется другой способ обеспечения доступности обслуживания.

### **3.3. Требования к помещению, где располагается центр обслуживания клиентов**

Помещения ЦОК должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям и регулярно поддерживаться в надлежащем состоянии. В помещениях ЦОК должен быть проведён необходимый текущий и капитальный ремонт.

На входных стеклянных дверях размещаются элементы для слабовидящих людей, а также таблички, указывающие направление открытия дверей.

Вход и выход (включая аварийный) из помещения оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания (по возможности и при необходимости).

При размещении помещения для очного приёма клиентов в одном здании с другими организациями должна обеспечиваться их взаимная планировочная изоляция:

- помещение не должно быть проходным;
- проход не должен осуществляться через помещения других организаций, (кроме мест общего пользования);
- помещение должно предусматривать независимый режим работы.

Вход в помещение центра обслуживания клиентов оснащается дополнительной табличкой с наименованием компании и информацией о режиме работы, если в здании размещено несколько организаций и/или вход в здание не совпадает со входом в помещение ЦОК. Также в здании при необходимости размещаются дополнительные указатели, показывающие направление движения к помещению ЦОК, оформленные в корпоративном стиле компании.

Помещения ЦОК, элементы интерьера и экстерьера оформляются в едином фирменном стиле, проводится организация пространства ЦОК (зонирование) в соответствии с Руководством архитектурно-планировочных решений и Брендбука. В ЦОК должна быть организована потолочная или настенная навигация (указатели, наименование, нумерация кабинетов/окон), у входа в каждый из кабинетов размещается табличка с наименованием помещения. Зона ожидания клиентов должна позволять разместить всех клиентов в пиковые дни (часы) приёма (оптимально). Площадь зоны не менее 4 кв. м на 1 работника, обслуживающего клиентов (1 место для обслуживания).

В помещениях ЦОК должны отсутствовать перегоревшие лампы, должно быть светло, поддерживаться комфортная температура. Стены, пол, потолок, окна, витрины и элементы отделки должны быть чистыми и без повреждений.

Помещения ЦОК оборудуются системой кондиционирования, кулером с питьевой водой и одноразовыми стаканчиками, а также урной для использованных стаканов, корпоративными настенными часами и календарём. Должна быть обеспечена возможность доступа клиента в туалет (по требованию клиента).

В случае, если в ЦОК ведётся видео и/или аудиозапись должны быть размещены соответствующие информационные наклейки.

При обслуживании за столами со стороны клиентов должен стоять стул. Стол со стороны клиента должен быть освобожден от всех предметов, чтобы клиент имел возможность работать с документами, должны быть письменные принадлежности (бумага для записей, ручки с фиксацией). Письменные принадлежности должны также размещаться на стойке для заполнения документов.

Рабочие места работников в зоне клиентского обслуживания и иных помещениях должны содержаться в чистоте, на них должны отсутствовать неофисные/личные предметы. Компьютерные и электрические провода должны быть спрятаны или аккуратно уложены в гофре (отсутствуют висящие провода).

Информационный стенд располагается на видном месте, имеются настольные/напольные подставки для размещения информационных материалов (при необходимости), пластиковые подставки/карманы для размещения информационных буклетов должны быть заполнены актуальными цветными информационными материалами.

Каждый центр обслуживания клиентов имеет книгу отзывов и предложений, регистрация и обработка отзывов и обращений клиентов ведется в соответствии с утвержденными локально-нормативными актами компании.

Для обеспечения безопасности работников и клиентов помещение оборудуется:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, тревожной кнопкой, а при необходимости и по возможности физической охраной.

Ключевыми параметрами, определяющими формат ЦОК, являются размер помещений, его

архитектура, количество штатных работников, обслуживающих клиентов, наличие функциональных зон и перечень продуктов и услуг, адресованный определенным сегментам клиентов.

Выделяются следующие форматы ЦОК:

- Головной ЦОК - головной офис в областных центрах.
- Средний ЦОК - с количеством работников на очном обслуживании 5 человек и более.
- Малый ЦОК - с количеством работников на очном обслуживании менее 5 человек.
- Мобильный ЦОК – передвижной ЦОК для очного обслуживания (автобус). График работы мобильного ЦОК размещается на официальном сайте Общества.

### **3.4. Применение принципа зонирования в центрах обслуживания клиентов**

Повышение эффективности обслуживания клиентов достигается за счет интуитивно понятного и комфортного расположения следующих зон обслуживания.

**Зона встречи клиентов/входная группа** предназначена для организации встречи клиента, определения его потребностей в целях дальнейшего его направления в соответствующую зону обслуживания.

**Зона ожидания** предназначена для организации комфортного ожидания клиентами обслуживания.

**Информационная зона** предназначена для размещения информационных материалов гарантирующего поставщика, материалов по дополнительным услугам контрагентов в рамках договоров.

Информационные материалы должны быть актуальными и понятными для клиентов, и оформленными в едином фирменном стиле. Работник ЦОК, назначенный начальником участка, обязан следить за размещением и актуальностью информационных материалов.

Информация, подлежащая обязательному размещению в информационной зоне:

- о порядке и способах внесения платежей по договору энергоснабжения (купли-продажи) электрической энергии (мощности));
- о последствиях при осуществлении несанкционированного вмешательства в работу индивидуального, общего (квартирного) прибора учёта, повлекшие искажение показаний такого прибора учёта, с указанием способа расчёта доначисления за данное нарушение;
- о способах передачи показаний приборов учета;
- о последствиях при нарушении обязательств по оплате электрической энергии, выразившиеся во введении полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии и его возобновлению, о способах уведомления об отключении должника;
- о начислении пени;
- о действующих тарифах и нормативах;
- о порядке подачи обращений, претензий и жалоб на действия гарантирующего поставщика;
- перечень документов, необходимых для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи) электрической энергии (мощности)).

**Торговая зона (при необходимости)** Предназначена для организации продаж продукции (электротовары, счетчики и другое). Между торговой зоной и зоной обслуживания должно быть предусмотрено свободное пространство, обеспечивающее конфиденциальность обслуживания. Торговая зона должна быть оснащена стендами и/или стеклянными витринами, оформленными в едином фирменном стиле и конфигурации.

**Зона обслуживания** предназначена для проведения консультаций клиентов физических и юридических лиц по услуге электроснабжения и услугам контрагентов в рамках договоров биллинга. Зоны обслуживания юридических и физических лиц располагаются, по возможности, обособлено. При необходимости распределения и оптимизации потока клиентов и повышения эффективности работы, в ЦОК внедряется электронная очередь со звуковым оповещением и оборудуется стойка администратора (при наличии 5 (пяти) и более окон обслуживания клиентов).

Присутствие администратора в обязательном порядке должно быть обеспечено:

- в пиковые часы;
- на «переходный период» при введении новых требований по расчёту услуги по электроснабжению, а также иных услуг контрагентов в рамках договоров биллинга;
- на «переходный период» при введении новых технологий обслуживания (например, электронной очереди или иных терминалов);
- при возникновении технических сбоев, повлекших за собой увеличение очереди, времени ожидания и обслуживания или рост напряжённости среди клиентов.

Зона обслуживания клиентов оформляется в корпоративном стиле и обеспечивается наличием:



- 1-го или 2-х стульев на 1 окно (стол) приёма клиентов;
- отдельного стола или выделенного места на столе работника для оформления документов;
- канцелярских принадлежностей для пользования клиентом (бумага для записей, ручки с фиксацией).

**Зона приема платежей/прием платежей** примыкает к зоне обслуживания и предназначена для реализации процесса приема платежей от клиентов за услугу электроснабжения и иные услуги контрагентов в рамках договоров биллинга.

**Детская зона** примыкает к зоне ожидания и предназначена для организации досуга детей клиентов, ожидающих обслуживания. Оснащается детской мебелью (стол, стулья бизиборд) и занимательными материалами для детей (например, бумага для рисования, карандаши, раскраски для детей, доска с мелками, и т.п.), может быть оснащена интерактивными столами или панелями.

**Цифровая зона/Зона самообслуживания.** предназначена для предоставления клиентам интернет-услуг и услуг устройств самообслуживания в режиме работы подразделения ЦОК. Располагается, по возможности, при входе в подразделение либо. Оснащена информационными стендами и/или мультимедийным панно.

Наличие зон в ЦОК определяется его форматом ЦОК и Руководством архитектурно-планировочных решений

### 3.5. Организация приема клиентов

Основным принципом очного обслуживания клиента является принцип «одного окна». Все регламенты и процессы должны быть направлены на минимизацию количества дополнительных контактов клиента с ОП/филиалом.

Прием клиентов производится в центрах обслуживания ОП/филиалов согласно режиму работы.

В областных центрах график работы Головного ЦОК (минимум один ЦОК в областном центре) должен быть удлинён в вечерние часы в будни, в выходной день такой ЦОК должен работать не менее 5 часов.

Очное обслуживание клиентов ведётся в порядке живой очереди или с использованием системы электронного управления очередью (при наличии такой системы).

В ЦОК, где количество окон обслуживания превышает два, перерыв (технический или обеденный) не может быть одновременно у всех операторов очного обслуживания.

Работники ЦОК должны быть обеспечены необходимым оборудованием и программным обеспечением:

- компьютером с доступом на корпоративный сайт Общества и в актуальную базу данных, с возможностью вносить изменения (в зависимости от вопроса клиента и прав доступа);
- оргтехникой, внутренним телефоном (для связи с иными работниками ОП/филиала с целью решения вопроса клиента), электронной почтой.

Первичный прием клиентов в ЦОК осуществляет администратор (при наличии). Стойка администратора устанавливается в доступном для клиентов месте и оборудуется оргтехникой и телефонной связью.

Администратор ЦОК должен знать:

- типовые вопросы, с которыми обращаются клиенты и ответы на них;
- алгоритмы регистрации и основной функционал цифровых сервисов компании;
- должностных лиц, которым можно переадресовать клиентов.

Администратор ЦОК:

- обеспечивает надлежащий порядок (на информационном стенде, в зоне раздаточных материалов и проч.) при обслуживании клиентов и способствует сокращению очереди;
- проводит первичный прием клиентов, консультирует, помогает решить вопрос клиента в зоне самообслуживания, выявляет необходимость обращения к оператору очного обслуживания, осуществляет перенаправление. В случае наличия системы электронной очереди выдает клиенту талон с названием услуги и его номером в очереди;
- предлагает клиенту информационные материалы (по теме обращения или рекламного характера), бланки документов, перечни необходимой для предоставления документации, типовые формы документов, образцы заполнения документов и пр.;

- принимает документы, не требующие дополнительной проработки в клиентском зале, для дальнейшей передачи в соответствующие структурные подразделения ОП/филиала (бэк-офис), в компетенцию которых входит рассмотрение данных вопросов (жалобы, обращения, заявления по типовой форме и пр.);

- принимает экстренные меры при возникновении экстремальных ситуаций (вызов полиции, скорой помощи и пр.).

Администратор ЦОК должен обладать достаточной компетенцией для:

- предварительных консультаций клиента;
- предоставлению клиенту интересующей его информации;
- использования программного обеспечения и цифровых сервисов.

#### **Стандартный алгоритм очного обслуживания клиента администратором в клиентском зале.**

Клиент обращается к администратору клиентского зала, который осуществляет предварительную консультацию клиента и оказывает услуги, не требующие обязательного общения с оператором очного обслуживания.

Клиент знакомится с информационным стендом и объявлениями, разъясняющими порядок приёма, дающими ответы на типовые вопросы, содержащими справочную информацию, образцы заполнения документов и т.п.

При необходимости получения консультации от оператора очного обслуживания, администратор координирует клиента в выборе темы обращения при получении талона в электронной очереди.

#### **Стандартный алгоритм очного обслуживания клиента без администратора в клиентском зале:**

Клиент самостоятельно получает талон в электронной очереди, выбирая тему обращения, клиент ориентируется в ЦОК с помощью навигационных табличек, объявлений, размещенных в клиентском зале. Клиент обращается с вопросом к первому освободившемуся оператору очного обслуживания или к оператору, который вызывает соответствующий талон (при наличии электронной очереди). Оператор очного обслуживания проводит идентификацию клиента и предоставляет консультацию по вопросам клиента.

Для отдельных категорий клиентов (одинокое люди с ограниченными возможностями передвижения, ветераны ВОВ, одинокие незрячие или слабовидящие люди) осуществляется индивидуальный формат обслуживания.

В Обществе устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с клиентами:

<b>Форма взаимодействия</b>	<b>Критерий</b>	<b>Параметр</b>
<b>Центры обслуживания клиентов</b>		
Обслуживание специалистом – консультация	Ожидание в очереди	8 минут
	Приём	8 минут
	Привлечение к ЦС	4 минуты
Обслуживание специалистом – кассовая операция	Ожидание в очереди	4 минуты
	Приём	4 минуты
Обслуживание специалистом – консультация и кассовая операция	Ожидание в очереди	12 минут
	Приём + привлечение к ЦС	16 минут
Предложение и продажа дополнительных товаров и услуг		5 минут
<b>Общее время обслуживания клиента</b>		<b>не более 33 минут</b>

### **3.6. Особенности общения с людьми с ограниченными возможностями**

Общество уделяет особое внимание обслуживанию клиента с ограниченными возможностями здоровья и предоставляет возможность получения консультации в удобной для него форме.

Работники, осуществляющие очное обслуживание клиентов, при взаимодействии с клиентами с ограниченными возможностями руководствуются ниже перечисленными правилами.

#### **3.6.1. При общении необходимо:**

- разговаривая с клиентом с ограниченными возможностями, обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику (если они присутствуют в разговоре);

- предлагая помощь, ждать пока её примут, а затем уточнять порядок действий;
- разговаривая с клиентом, испытывающим трудности в общении, слушать его внимательно, быть терпеливым, ждать, когда клиент сам закончит фразу. Не поправлять его и не договаривать за него. Не делать вид, что достигнуто понимание, если на самом деле это не так. Повторить, что вы поняли, это поможет клиенту продолжить беседу.

3.6.2. При общении с клиентами, испытывающими трудности при передвижении необходимо:

- помнить, что инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Недопустимо облокачиваться на нее, толкать, катить коляску без его согласия.
- во всех случаях, например, если необходимо открыть тяжелую дверь или продвинуться по ковру с длинным ворсом, прежде чем оказать помощь, необходимо убедиться в ее необходимости, спросив у клиента;
- если вам разрешили передвигать коляску, катить ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия;
- при беседе, по возможности, располагаться на одном уровне с клиентом. Следует избегать положения, при котором вашему собеседнику придется запрокидывать голову;
- помнить, что, как правило, у клиентов, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием, и общаться с ними соответственно.

3.6.3. При общении с клиентами с плохим зрением и незрячими необходимо помнить:

- обязательно представиться;
- предлагая свою помощь, направлять клиента, не стискивая его руку, идти рядом, не тащить клиента за собой;
- предупреждать о препятствиях: ступенях, низких притолах и т.п.;
- в случае сопровождения незрячего клиента собакой-поводырем не давать ей команды и не трогать ее;
- при необходимости читать незрячему клиенту, сначала предупредить его об этом. Говорить нормальным голосом, не пропускать информацию, если вас об этом не попросят. Если это важный документ, не заменять чтение пересказом. Если незрячий клиент должен подписать документ, прочитать его обязательно. Инвалидность не освобождает клиента от ответственности, обусловленной документом;
- предлагая незрячему клиенту сесть, не усаживать его, а направить его руку на спинку стула или подлокотник. Не водить по поверхности его руку, а дать ему возможность свободно потрогать предмет;
- не заставлять вашего собеседника вещать в пустоту, если вы перемещаетесь, предупредите его;
- заметив, что незрячий клиент сбился с маршрута, не управлять его движением на расстоянии, а подойти и предложить помощь.

3.6.4. При общении с клиентами с нарушением слуха необходимо помнить:

- для привлечения внимания клиента, который плохо слышит, можно сделать знак ему рукой или прикоснуться к плечу. При беседе смотреть прямо на него;
- необходимо иметь в виду, что не все клиенты, которые плохо слышат, могут читать по губам;
- говорить ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то и кричать, особенно в ухо;
- если просят повторить что-то, попробовать перефразировать предложение, можно использовать жесты;
- убедиться, что клиент понял услышанное;
- если сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, но так, чтобы она была точно понята;
- при затрудненном устном общении можно предложить общение перепиской.

3.6.5. При общении с клиентами с задержкой в развитии и затруднениями в общении необходимо помнить:

- использовать доступный язык, выразиться точно и по делу;
- избегать словесных штампов и образных выражений;
- предоставлять информацию «по шагам», давая вашему собеседнику возможность осмыслить каждый шаг.

3.6.6. При общении с клиентами, испытывающими затруднения в речи необходимо помнить:

- не перебивать и не поправлять клиента, который испытывает трудности в речи;
- начинать говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль;
- задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка;
- не стесняться переспросить при затруднении в общении спросить, не хочет ли Ваш собеседник использовать другой способ – написать, напечатать.

### **3.7. Требования к операторам очного обслуживания**

Оператор очного обслуживания должен обладать достаточной компетенцией и выполнять следующие функции:

- прием и консультирование клиентов;
- прием от клиентов документов для заключения договора энергоснабжения, внесения изменений в лицевой счет/договор, произведения перерасчёта иных услуг контрагентов в рамках договоров биллинга;
- регистрация письменных заявлений, требующих времени для проработки и подготовки ответа.
- разъяснение, сверка и корректировка расчетов за электроэнергию и иных услуг контрагентов в рамках договоров биллинга;
- выдача клиенту копий документов, чистых бланков извещений, справок об отсутствии задолженности, подписанных договоров, платежных документов, дополнительных соглашений и пр.;
- прием заявок и первичная стадия оформления платных услуг;
- прием показаний прибора учета и отражение их в базе данных;
- продвижение цифровых сервисов компании;
- получение обратной связи от клиентов по качеству обслуживания;
- передача документов от клиента специалистам бэк-офиса по принадлежности для рассмотрения, оформления услуги, передачи исполнителю услуги, проверяя их на соответствие предъявляемым требованиям по комплектности и достаточности.

При очном обращении клиента оператор придерживается алгоритма действий, описанного в базовом скрипте очного обслуживания клиентов и информации, размещённой в Базе знаний. Ответственными за своевременную актуализацию скриптов является подразделение, отвечающее за качество клиентского обслуживания в ОП/филиале.

При очном обращении клиенту может быть предоставлена либо общедоступная информация по вопросам коммунальных услуг, либо информация, касающаяся его взаимоотношений с Обществом.

При взаимодействии с клиентом оператор очного обслуживания четко и доходчиво отвечает на вопросы, при необходимости задаёт дополнительные вопросы кратко излагает суть в письменном виде или дает возможность клиенту самому записать основные ответы.

При обсуждении принципиально важных или спорных моментов оператору очного обслуживания необходимо:

- получить подтверждение, понял ли его клиент. Повторяя ключевые фразы беседы, нужно убедиться, что стороны пришли к согласию относительно дальнейших действий клиента;
- получить подтверждение, правильно ли он понял клиента. В случае сомнения, перефразируя ключевые фразы беседы, уточнить понимание.

Оператор очного обслуживания должен решить вопрос клиента, предложить оптимальный вариант решения его вопроса, чтобы исключить повторное обращение. Информацию важную для клиента или сложную для запоминания предоставляет в письменном виде (листочки с перечнем документов, датой следующего посещения, телефоном ЕКЦ).

В завершении консультации оператор очного обслуживанию уточняет у клиента о наличии дополнительных нерешённых вопросов, информирует клиента о цифровых сервисах Общества, предлагает/оказывает помощь в установке сервиса, предлагает оценить качество обслуживания.

Оператор очного обслуживания не должен оказывать давление, спорить, угрожать клиенту, создавать конфликтные ситуации.

Все очные обращения, поступающие в адрес Общества и ОП/филиалов, регистрируются и обрабатываются в ЕОО в соответствии с утвержденными внутренними локально-нормативными актами Общества и ОП/филиалов. Если обращение клиента предусматривает направление письменного ответа, используется канал связи, указанный клиентом (если иное законодательством не предусмотрено).

При неоднократном нарушении настоящего Стандарта работник может быть привлечён к дисциплинарной ответственности по инициативе непосредственного руководителя и/или Департамента по развитию, маркетингу и клиентской политике.

### **3.8. Внешний вид работника при очном обслуживании клиентов (дресс-код)**

В целях поддержания корпоративного имиджа и фирменного стиля Общества работники, непосредственно общающиеся с клиентами и/или чьё рабочее место, находится в ЦОК, должны выполнять рекомендации корпоративного дресс-кода. Дресс-код является продолжением корпоративной культуры компании.

Одежда работников должна быть чистой, опрятной, выглаженной, аккуратной, выдержанная в строгом деловом стиле:

- костюм или юбка (не более 10 см выше колена), брюки, жилет, пиджак - однотонных темных расцветок (темно-синий, черный);
- форменные рубашка (у женщин) и сорочка (у мужчин) однотонного белого цвета;
- запрещается спортивная и пляжная одежда, а также излишне открытая и вызывающая;
- недопустимо находиться на рабочем месте в верхней одежде, а также головных уборах;
- обувь работника должна быть чистой и опрятной, с закрытым носком и пяткой, цвет обуви должен гармонировать с одеждой. Не допускается спортивная и пляжная обувь. В осенне-зимний период работникам обязательно ношение сменной обуви;
- работник, контактирующий с клиентами, должен носить магнитный бейдж с логотипом компании в течение всего рабочего дня. На бейдже указывается имя, отчество (при наличии) и фамилия работника;
- макияж должен быть спокойный, дневной, приглушенных тонов;
- волосы должны быть ухожены и аккуратно уложены. Длинные волосы рекомендуется убирать в низкий хвост или пучок. Креативные стрижки или окрашивание недопустимы;
- руки должны быть ухоженными, ногти - не длинными, не яркими;
- запах парфюмерии не должен быть сильно выражен;
- украшения, если они используются, должны быть неброскими. Не следует носить одновременно более 3 предметов;
- корпоративные аксессуары в виде шейных платков для женщин и галстуков для мужчин являются элементами фирменного стиля работников Общества.

Требования Стандарта распространяется исключительно в рабочее время работников Общества и ОП/филиалов при выполнении ими должностных обязанностей.

### **3.9. Требования к содержанию рабочего места**

Каждый работник поддерживает чистоту и порядок на своем рабочем месте и следит за порядком в помещении ЦОК. На рабочем месте запрещен приём пищи, исключение составляет вода.

Недопустимо держать на рабочем месте:

- рекламную продукцию других компаний;
- художественную литературу, журналы, газеты, не имеющие прямого отношения к служебной деятельности;
- одежду, посуду, косметику и иные предметы, не относящиеся к рабочему процессу.

На рабочем месте запрещено вести разговоры личного характера, в том числе по телефону. В рабочее время работник переключает личный мобильный телефон в бесшумный/виброрежим.

На рабочем столе работника должен располагаться настольный идентификатор с указанием фамилии, имени и отчества работника и Qr-кода, позволяющий оценить качество консультации. На фото работник должен придерживаться дресс-кода и фото должно быть сделано на сером фоне.

## **4. Инфраструктура заочного обслуживания клиентов**

### **4.1. Организация инфраструктуры при заочном и интерактивном обслуживании клиентов**

Система заочного обслуживания в качестве способов информационного взаимодействия (с учетом их функциональной специфики) включает следующие каналы связи:

- многоканальная телефонная связь (Единый контактный центр,);
- интерактивные сервисы (форма обратной связи на официальном сайте Общества, личный кабинет физических/юридических лиц, мобильное приложение, электронная почта, социальные сети, мессенджеры, sms);
- деловая переписка (письмо, доставленное нарочно, курьером, Почтой России или иным способом);
- линия «Сообщить о коррупции» на официальном сайте Общества;
- Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ) и единое окно цифровой обратной связи Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (ПОС);
- книга отзывов и предложений.

Информация о многоканальном телефонном номере и других контактных телефонах, по которым клиент может заочно в Общество и ОП/филиалы по интересующим его вопросам, а также времени работы контакт-центра размещается:

- на официальном сайте гарантирующего поставщика;
- на платежном документе (для граждан-потребителей).

Почтовая переписка может использоваться для направления документации, связанной с обслуживанием в соответствии с условиями договора, либо по запросу клиента в случае, когда он в обращении просит направить ответ или документы почтовым отправлением.

Электронная почта или система обратной связи на официальном сайте Общества и ОП/филиалов используются для направления обращений и предоставления ответов с учетом ограничений, установленных законодательством Российской Федерации.

Алгоритм работы по рассмотрению обращений/жалоб клиентов регламентируется соответствующими локально-нормативными актами и должен включать в себя следующие этапы:

- регистрация обращения/жалобы;
- сбор дополнительной информации, анализ обстоятельств;
- принятие мер по обращению/жалобе;
- направление ответа клиенту.

Все заочные обращения, поступающие в адрес Общества и ОП/филиала, регистрируются и обрабатываются в ЕОО в соответствии с утвержденными внутренними локально-нормативными актами Общества, ОП/филиала. Для предоставления ответа на любое обращение используется указанный клиентом канал связи, если законодательством не предусмотрено иное.

Пункт 4.1. настоящего стандарта применяется к третьим лицам, привлеченным Обществом и ОП/филиалами на основании соответствующего договора.

## **4.2. Порядок заочного обслуживания клиентов посредством телефонной связи, социальных сетей и мессенджеров (ЕКЦ)**

Клиент может воспользоваться многоканальными телефонными номерами единого контакт-центра (ЕКЦ) Общества.

Все телефонные номера ЕКЦ доступны для звонков клиентов:

- физических лиц – круглосуточно (оператор заочного обслуживания - по графику работы ЕКЦ, интерактивная система голосового самообслуживания, тоновый набор - круглосуточно).
- юридических лиц – круглосуточно (оператор заочного обслуживания по графику работы ЕКЦ, интерактивная система голосового самообслуживания-круглосуточно).

Обработка телефонных вызовов осуществляется автоматизировано через IVR и тоновый набор или работниками ЕКЦ (операторами заочного обслуживания), прошедшими соответствующее обучение. При необходимости дополнительно в линию могут быть задействованы работники отделений и участков ОП/филиалов. Все обращения по телефону записываются, и их запись хранится не менее 6 месяцев.

Общество обеспечивает взаимодействие с клиентами в социальных сетях и мессенджерах (при наличии возможности). При обработке обращений клиентов следует придерживаться следующих правил:

- ответу подлежат все обращения пользователей;
- формат ответа соответствует установленному стилю коммуникаций с клиентами Общества;
- соблюдение конфиденциальности и безопасности и общих требований действующего законодательства;
- мониторинг обратной связи.

При обращении клиента через социальные сети или в мессенджер отвечает чат-бот (робот) (при наличии), который уточняет тему обращения. Если тема является типовой обслуживанием производится роботом. Если вопрос клиента не распознан, не является стандартным (шаблонным), а также по просьбе клиента в рабочее время осуществляется перевод обращения на оператора, в нерабочее время озвучивается график работы

Ответ на обращение/жалобу клиента, полученные в социальных сетях и мессенджерах должен быть изложен в тексте электронного сообщения и содержать конкретную информацию по сути вопроса, заданного клиентом. По запросу клиента ответ может быть подготовлен в печатном виде на фирменном бланке Общества, ОП/филиала и содержать конкретную информацию по сути вопроса, заданного клиентом, контактные данные исполнителя (ФИО, телефон) и подписан уполномоченным на то должностным лицом. Ответу подлежат все обращения клиентов с соблюдением конфиденциальности и безопасности, и общих требований действующего законодательства.

Срок предоставления ответа клиенту не должен превышать 1 рабочий день и с дальнейшим мониторингом обратной связи.

В Обществе устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с клиентами по одному обращению, одной услуге и/или по одному лицезовому счету:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение)
<b>ЕКЦ</b>		
Телефонное обслуживание	Время ожидания ответа	Не более 100 секунд
	Запрос и поиск информации о клиенте	45 секунд
	Предоставление информации по запросу (за исключением сложных вопросов)	5 минут
	Постобработка обращения	5 минут
	Время ответа на сложный вопрос	В течение 1 рабочего дня
	Время ответа на сложный вопрос с привлечение смежных отделов или оформление промежуточного ответа	В течение 3 рабочих дней
	Время ответа на сложный вопрос с привлечение сторонних организаций (PCO, сетевая)	Не более 30 дней
Текстовое обращение через мессенджеры и социальные сети	Первичная обработка чат-ботом (при наличии)	Сразу после поступления обращения
	Время ответа оператора (в рабочее время ЕКЦ)	В течение 15 минут

Если поступает сложный вопрос, то оператор заочного обслуживания записывает контактные данные клиента и обязуется перезвонить клиенту в течение рабочего дня. В случае, если сложное обращение требует запроса в стороннюю организацию, то оператор заочного обслуживания информирует клиента о более позднем сроке предоставления ответа, но не превышающем 30 дней.

Все заочные обращения, поступающие в адрес компании, регистрируются в ЕОО и обрабатываются в соответствии с утвержденными внутренними локально-нормативными актами Общества и ОП/филиалов. В Центральный аппарат компании предоставляется информация о количестве и тематике обращений.

По завершении разговора с оператором клиенту предлагается оценить качество полученной консультации.

При звонке на номер телефона ЕКЦ клиента интерактивный голосовой помощник, который уточняет тему обращения. Если тема является типовой обслуживанием производится роботом. При интерактивном взаимодействии клиент может взаимодействовать с роботом голосом или в тоновом режиме (с клавиш устройства). Если вопрос клиента не распознан, не является стандартным (шаблонным), а также по просьбе клиента в рабочее время осуществляется перевод звонка на оператора, в нерабочее время озвучивается график работы.

### **4.3. Требования к операторам заочного обслуживания**

Оператор заочного обслуживания должен обладать достаточной компетенцией и придерживаться следующих требований:

- впечатление об Обществе складывается у клиента по первому телефонному разговору, поэтому работник обязан уметь грамотно общаться по телефону;
- недопустимо игнорирование телефонных звонков: не позднее, чем 15 секунд после адресации вызова на оператора должен следовать ответ;
- отвечая на телефонный звонок, оператору необходимо вежливо поздороваться, представиться по форме корпоративного приветствия;
- телефонные переговоры должны вестись четким голосом, речь должна быть внятной, доброжелательной, грамотной.

В процессе обработки обращений оператор заочного обслуживания придерживается алгоритма действий, описанного в базовом скрипте заочного обслуживания клиентов и с использованием информации, размещенной в Базе знаний.

Решение вопроса клиента должно осуществляться оператором заочного обслуживания за один контакт – в течение 15 минут, за исключением сложных вопросов (время обслуживания превышает 15 минут или требуется консультация узкого специалиста или обращение по нескольким темам/нескольким лицевым счетам). Если поступает сложный вопрос, то работник записывает контактные данные клиента и обязуется перезвонить клиенту в течение рабочего дня.

В случае обращения клиента за получением информации о состоянии расчетов или иных персональных данных посредством телефонной связи, клиент должен представиться, назвать номер лицевого счета и/или адрес, ФИО собственника/нанимателя на чье имя открыт лицевой счет. В случае, если клиент отказывается выполнить вышеуказанные требования, оператор заочного обслуживания имеет право отказать в предоставлении запрашиваемой информации.

При ответе на обращения клиента через социальные сети и мессенджеры порядок действия работника соответствует описанному в пункте 4.4.

В случае, если обращение клиента содержит нецензурную брань, оскорбления или угрозы в адрес работника, то оператор заочного обслуживания имеет право прервать разговор, предупредив об этом клиента.

При неоднократном нарушении настоящего Стандарта работник может быть привлечён к дисциплинарной ответственности по инициативе непосредственного руководителя и/или Департамента по развитию, маркетингу и клиентской политике.

#### **4.4. Порядок заочного обслуживания клиентов посредством почтовой переписки и интерактивных сервисов Общества, а также сервисов ГИС ЖКХ и ПОС.**

Заочное обслуживание посредством почтовой переписки, интерактивных сервисов Общества, а также сервисов ГИС ЖКХ и ПОС осуществляется работниками ОП/филиалов в соответствии с действующими локально-нормативными актами и Регламентами Общества и ОП/филиалов.

Почтовая переписка используется для направления документации, связанной с обслуживанием, а также в случаях, когда клиент направляет обращение/жалобу Почтой России и не указывает информации о другом предпочтительном варианте предоставления ответа на обращение с учетом ограничений, установленных законодательством Российской Федерации.

Письменные обращения/жалобы клиентов, полученные по почтовой связи, рассматриваются ответственными работниками ОП/филиалов. Работник проверяет полноту предоставленных сведений, если данных недостаточно, связывается с клиентом по одному из указанных клиентом способов связи для уточнения информации и согласования времени принятия дальнейших мер по обращению. В случае, если решение вопроса требует запроса в стороннюю организацию, то срок предоставления ответа клиенту не должен превышать 30 дней, при этом клиенту направляется промежуточный ответ с указанием срока предоставления полного ответа.

Ответ на письменное обращение/жалобу клиента должен быть подготовлен в печатном виде на фирменном бланке Общества, ОП/филиала и содержать конкретную информацию по сути вопроса, заданного клиентом, контактные данные исполнителя (ФИО и телефон) и подписан уполномоченным на то должностным лицом.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, клиент информируется об этом (при наличии возможности).

Обработка обращений клиентов, полученные по интерактивным каналам связи Общества и через сервисы ГИС ЖКХ и ПОС производится сотрудниками Общества (Филиала/ОП) в соответствии с действующими локально-нормативными актами и Регламентами Общества (Филиалов/ОП).

Все жалобы/обращения от клиентов компании автоматически поступают в Единое окно оператора и регистрируются, на указанный клиентом адрес электронной почты автоматически уходит письмо-автоответ, в котором клиенту сообщается, что его обращение получено и зарегистрировано (с указанием регистрационного номера).

Оператор проверяет полноту предоставленных по жалобе сведений, если имеются недостающие данные, связывается с клиентом по одному из указанных контактов (телефон, электронная почта) с целью уточнения информации.

Ответ на обращение/жалобу клиента, полученные по интерактивным каналам связи Общества и через сервисы ГИС ЖКХ и ПОС должен быть изложен в тексте электронного сообщения и содержать конкретную информацию по сути вопроса, заданного клиентом. По запросу клиента ответ может быть подготовлен в печатном виде на фирменном бланке Общества, ОП/филиала и содержать конкретную информацию по сути вопроса, заданного клиентом, контактные данные исполнителя (ФИО, телефон) и подписан уполномоченным на то должностным лицом. В случае, если решение вопроса требует запроса в стороннюю организацию, то срок предоставления ответа клиенту не должен превышать 30 дней, при этом клиенту направляется промежуточный ответ с указанием срока предоставления полного ответа.

Действия по обращениям/жалобам клиента не производятся в случаях:

- если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Общества, ОП/филиала, а также членов его семьи;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению;
- если в обращении не указаны контактные данные.

В случае если в обращении клиента содержится вопрос, на который клиенту уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направленными обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, клиент информируется о предоставленном ранее ответе.

В случае, если обращение клиента содержит нецензурную брань, оскорбления или угрозы в адрес специалиста Общества, специалист Общества имеет право прервать заочное обслуживание, предупредив об этом клиента.

В Обществе устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с клиентами:

<b>Форма взаимодействия</b>	<b>Критерий</b>	<b>Параметр (предельное значение)</b>
Почтовая связь	Регистрация, классификация обращения и передача в работу	Не более 1 рабочего дня
	Время ответа на вопрос или оформление промежуточного ответа	Не более 10 рабочих дней
	Время ответа на вопрос с привлечение сторонних организаций (PCO, сетевая)	Не должен превышать 30 дней
Интерактивные сервисы (личный кабинет, мобильное приложение, сайт компании, электронная почта)	Время ответа на вопрос или оформление промежуточного ответа	Не более 3 рабочих дней
	Время ответа на вопрос с привлечение смежных отделов	Не более 10 рабочих дней
	Время ответа на вопрос с привлечение сторонних организаций (PCO, сетевая)	Не должен превышать 30 дней

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (предельное значение)
Обращение по линии «Сообщить о коррупции» (корпоративный сайт Общества)	Время ответа на вопрос	Не более 10 рабочих дней
Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ)	Время ответа на вопрос	Не более 10 рабочих дней
Платформа обратной связи (ПОС)	Время ответа на вопрос	Не более 10 рабочих дней

#### 4.5. Порядок заочного обслуживания клиентов посредством книги отзывов и предложений

Инструментом обратной связи с клиентом является книга отзывов и предложений.

Книга должна находиться у администратора/кассира или иного лица, определяемого распоряжением (иным ЛНА) руководителя участка/отделения, на территории которого расположен ЦОК. Книга выдается клиенту по требованию.

Каждое предложение и отзыв клиента, касающиеся обслуживания и развития деятельности Общества, направляется для рассмотрения в подразделение, отвечающее за качество клиентского обслуживания в ОП/филиале.

Регистрация и обработка отзывов и предложений клиентов ведутся в соответствии с утвержденными локально-нормативными актами.

В Обществе устанавливаются следующие типовые параметры продолжительности взаимодействия с клиентами:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (предельное значение)
<b>Книга отзывов и предложений</b>		
Отзыв и предложение	Время обработки отзывов и предложений клиентов	Не более 10 рабочих дней

#### 5. Организации инфраструктуры интерактивного обслуживания клиентов.

Информационные разделы официального сайта Общества и ОП/филиалов включают в себя следующую информацию:

- порядок заключения договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)), документы, необходимые для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), порядок его заключения;
- форма договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), а также форма договора купли-продажи электрической энергии, произведенной на объектах микрогенерации, расположенных в зоне деятельности гарантирующего поставщика, иные формы договоров;
- способы, порядок и условия внесения платежей по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), в том числе без оплаты комиссии;
- порядок и условия приема показаний приборов учета для расчетов за потребленную электрическую энергию 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 (ограничения или приостановления предоставления коммунальной услуги по электроснабжению);

- порядок расчета стоимости электрической энергии, предельные уровни нерегулируемых цен и их составляющие, тарифы и льготы (при наличии), Постановления Региональных энергетических комиссий региона обслуживания;
- график и порядок обслуживания клиентов в центрах обслуживания клиентов, адреса и телефоны (при наличии) центров обслуживания клиентов, категории клиентов (юридические лица, индивидуальные предприниматели и (или) физические лица), которые обслуживаются в конкретном центре обслуживания клиентов, в том числе мобильных офисов, информация о предоставленных клиентам каналах заочного обслуживания и режиме их работы;
- порядок подачи обращений, в том числе претензий к действиям (бездействию) гарантирующего поставщика, связанным с исполнением договора;
- порядок и способы регистрации и авторизации пользователей в личном кабинете клиента (информационной системе);
- иные, наиболее часто задаваемые вопросы, возникающие у клиентов, и ответы на них.

### **5.1. Основные требования к функционалу сервиса «Личный кабинет» и мобильному приложению.**

Личный кабинет клиента, созданный компанией для каждого клиента, реализуется посредством официального сайта Общества и ОП/филиалов и/или на базе мобильного приложения. Личный кабинет клиента является способом получения определенных видов услуг компании посредством компьютеризированных устройств (персональный компьютер, смартфон, планшет) без посещения центра обслуживания клиентов.

#### **Основные функции личного кабинета клиента для физических лиц (мобильного приложения):**

- круглосуточный режим работы сервиса, за исключением плановых технических работ;
- направление заявки на заключение, изменение, расторжение договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), получение проекта договора, дополнительного соглашения, иных документов и актуальной информации, связанной с заключением, изменением, исполнением и расторжением договора;
- направление обращений на замену (установку, поверку) прибора учета или измерительного трансформатора тока;
- передача показаний приборов учета электрической энергии в формате, предусмотренном сервисом;
- оплата с помощью платежной карты или иных сервисов безналичной оплаты;
- просмотр информации о начислениях, истории совершенных платежей и переданных показаний;
- возможность привязки нескольких лицевого счетов к одной учетной записи;
- направление в адрес гарантирующего поставщика обращений, в том числе претензий, заявлений, справок, иных документов и информации;
- направление клиенту уведомления об ограничении или приостановлении предоставления коммунальной услуги по электроснабжению;
- выгрузка электронной версии платежного документа;
- предоставление в случаях и сроки, которые предусмотрены Правилами предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности), утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 19 июня 2020 г. N 890 "О порядке предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности)", удаленного доступа к информации и минимальному набору функций интеллектуальной системы учета гарантирующего поставщика посредством сети "Интернет" в отношении приборов учета электрической энергии, допущенных в эксплуатацию после 1 января 2022 г. для целей коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению.

#### **Основные функции личного кабинета клиента для юридических лиц:**

- круглосуточный режим работы сервиса, за исключением плановых технических работ;
- направление заявки на заключение, изменение, расторжение договора энергоснабжения (купли-продажи) электрической энергии (мощности) и получение проекта договора, дополнительного соглашения, иных документов и актуальной информации, связанной с заключением, изменением, исполнением и расторжением договора;
- направление обращений на замену (установку, поверку) прибора учета или измерительного трансформатора тока;

- передача показаний приборов учета в формате, предусмотренном личным кабинетом клиента;
- просмотр детализации начислений по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности));
- просмотр истории начислений и внесенных платежей;
- получение и выгрузка копий платежных документов;
- направление клиенту уведомления об ограничении режима потребления электрической энергии (мощности);
- направление в адрес гарантирующего поставщика обращений, в том числе претензий, заявлений, справок, иных документов и информации;
- предоставление в случаях и сроки, которые предусмотрены Правилами предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности), утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 19 июня 2020 г. N 890 "О порядке предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности)", удаленного доступа к информации и минимальному набору функций интеллектуальной системы учета гарантирующего поставщика посредством сети "Интернет" в отношении приборов учета электрической энергии, допущенных в эксплуатацию после 1 января 2022 г. для целей коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению.

## 5.2. Основные требования к системе автоинформирования.

Система автоинформирования клиентов предназначена для доведения типовой информации. Автоинформирование может производиться как среди всех клиентов Общества, так и среди отдельных групп.

Автоинформатор рекомендуется использовать для предоставления дополнительной информации для клиентов при:

- напоминании о необходимости произвести оплату накопившейся задолженности с адресным сообщением суммы долга;
- напоминании о необходимости передачи показаний приборов учета;
- оповещении о планируемом ограничении (при необходимости);
- автоматический ответ с номером обращения, который направляется клиенту после регистрации его обращения;
- сообщении/уведомлении информационного характера.

Автоинформирование клиентов может производиться по следующим каналам:

- на номер телефона клиента: звонок или рассылка сообщений (sms);
- рассылка на электронную почту (далее – E-mail);
- через личный кабинет (уведомления);
- в мобильном приложении (Push – уведомления).

Форма взаимодействия	Критерий	Требования
<b>Автоответ</b>		
Автоответ на интерактивные обращения	Автоматическая обработка и ответ на обращение	не более 2 часов
<b>Автоинформирование</b>		
По телефону	Продолжительность информирования	5 минут
	Промежуток между «положительным» звонком и последующим	7 дней
	Промежуток между «отрицательным» звонком	через 5-30 минут, не более 3 попыток.

Форма взаимодействия	Критерий	Требования
E-mail	Периодичность рассылки до «положительного» результата	7 дней
SMS	Длина сообщения	160 символов
	Периодичность рассылки до «положительного» результата (но в ограниченное время)	1 день (с 10.00 до 20.00)

### 5.3. Основные требования к организации самообслуживания

Система самообслуживания включает в себя: зоны самообслуживания в ЦОК, терминалы самообслуживания и информационные терминалы.

Информационные терминалы и терминалы самообслуживания могут быть расположены на территории центров обслуживания ОП/филиалов и (или) территории других организаций, площадь для размещения терминала должна быть не менее 3 кв. м. на одну единицу оборудования.

При расположении терминалов на территории офисов компании должно быть обеспечено информирование клиентов работником компании (администратором) о возможностях и преимуществах оплаты через платёжные терминалы. Должно быть обеспечено наличие поясняющих материалов по использованию технических средств на информационном стенде или рядом с терминалом

Обеспечено предоставление клиенту чека с данными об оплате услуг, позволяющего идентифицировать платёж, оформленного в соответствии с требованиями действующего законодательства. Чек выдаётся клиенту терминалом на бумаге (при наличии возможности) или направляется в электронном формате на адрес электронной почты, указанный клиентом.

Нарушение в работе терминалов и зон самообслуживания не может составлять более 60 минут в рабочее время.

## 6. Требования к информационному взаимодействию с клиентами

Информационное взаимодействие с клиентами имеет следующие формы:

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

Массовое информационное взаимодействие заключается в размещении публикаций в СМИ о деятельности Общества и ОП/филиалов, информировании клиентов по вопросам, связанным с процессом электроснабжения, путём размещения информации в центрах очного обслуживания или на официальном сайте Общества, а также размещении информации о проведении разнообразных PR-кампаний, направленных на информирование широкой общественности (настоящие и потенциальные клиенты, партнеры и работников) о деятельности Общества, возможных каналах связи и т.д.

По инициативе Общества клиентам предоставляется два типа информации:

- справочная информация;
- напоминания – сообщения/уведомления информационного характера.

К справочной информации относятся:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность Общества и представленных в нем компаний;

- настоящий Стандарт;

- перечни документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию работников Общества;

Общества;

- образцы оформления документов и требования к ним;

- о проводимых для клиентов акциях;

- адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов, в которых потребителям представляются документы, необходимые для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества;

- адреса ЦОК и режим их работы;

- порядок получения консультаций.

К напоминаниям/сообщениям относится информирование:



- о наличии задолженности;
- о введении режима ограничения энергопотребления;
- о приближении срока оплаты предоставленных услуг;
- об изменении тарифов или правил предоставления услуг;

Данные требования относятся к процессу обслуживания клиентов и регламентируют основные процессы взаимодействия с клиентами.

<b>1. Дополнительные требования к процедуре заключения договора энергоснабжения (купли-продажи).</b>		
<b>В клиентском зале</b>		
1.1.	Выдача клиенту (физическому и юридическому лицу) перечня документов для заключения договора и бланк заявления при обращении клиента.	5 мин
1.2.	<p>Проверка полноты и правильности документов на заключение договора во время обслуживания клиента.</p> <p>Для физических лиц:</p> <p>1) если представлен полный комплект документов, согласованных с сетевой организацией, то производится:</p> <p>а) выдача проекта договора или</p> <p>б) приём документов, регистрация заявления, выдача копии принятого заявления с номером, датой приёма, ФИО работника.</p> <p>2) если представлен неполный комплект документов, то производится уведомление клиента о перечне недостающих документов и способах направления.</p> <p>Для юридических лиц:</p> <p>1) если представлен полный комплект документов, то производится:</p> <p>а) приём документов, регистрация заявления, выдача копии принятого заявления с номером, датой приёма, ФИО работника.</p> <p>2) если представлен неполный комплект документов, то производится уведомление клиента о перечне недостающих документов и способах направления.</p>	8 минут на 1 лицевой счет или 1 точку подключения
1.3.	Уведомление клиента о перечне недостающих документов.	В день обращения

1.4.	Уведомление клиента об отказе в заключении договора с указанием причин отказа.	В течение 5 рабочих дней со дня обращения.
1.5.	Передача проекта договора из бэк-офиса в зал клиентского обслуживания.	Не более чем через 10 рабочих дней с даты подачи заявления
1.6.	Выдача клиенту согласованного проекта договора.	Не более 10 рабочих дней с даты подачи заявления (для ФЛ – жилые объекты); не более 30 дней с даты подачи заявления (для ЮЛ и ФЛ – нежилые помещения (объекты))
1.7.	Отправка клиенту (заказным почтовым отправлением либо нарочно) протокола согласования разногласий и сопроводительного письма.	В течение 10 рабочих дней со дня получения протокола разногласий
<b>По телефону</b>		
	Уведомление работником – исполнителем клиента о ходе заключения договора по поступившему заявлению.	В течение 5 рабочих дней с даты подачи заявления: - о перечне недостающих документов; - об отказе в заключении договора с указанием причин отказа
	Сообщение по телефону о стадии подготовки проекта договора.	По запросу клиента
<b>По сети Интернет</b>		
	Уведомление работником, исполнителем о ходе заключения договора клиента по поступившему заявлению.	В течение 3 рабочих дней с даты подачи заявки: - о перечне недостающих документов; - об отказе в заключении договора с указанием причин отказа; В течение 10 рабочих дней с даты подачи заявки - о готовности документов к подписанию и о необходимости для заключения договора; - о возможности получить документы, подписанные от лица компании, в офисе компании или иным способом, подтверждающим дату отправки.
<b>2.</b>	<b>Дополнительные требования к процедурам определения объёмов электрической энергии (мощности). Формирование расчётных обязательств, приёму показаний.</b>	
2.1.	Приём и первичный анализ показаний приборов учёта лично от физических и юридических лиц во время обслуживания клиента: а) внесение показаний в базу данных, фиксация даты приема и ФИО работника; б) разъяснение, почему показания приборов учета не принимаются в расчет.	8 минут
2.2.	Внесение в базу данных показаний приборов учёта, предоставленных клиентом по телефону, SMS (при наличии возможности), через сайт, личный кабинет	Не более 1 рабочего дня



	и мобильное приложение. Фиксация даты приёма и канала поступления показаний.	
2.3.	Разъяснение клиенту, почему показания приборов учёта не принимаются в расчёт.	Сразу при получении
2.4.	Отсутствие ошибок при внесении работником в базу данных показаний приборов учёта, полученных от физических и юридических лиц.	Всегда
<b>3. Дополнительные требования к приёму платежей.</b>		
3.1.	Зачисление средств, поступающих при оплате через сайт компании, мобильное приложение и личный кабинет.	В течение 1 дня
3.2.	Сообщение клиенту о подтверждении оплаты при оплате через сайт компании, мобильное приложение и личный кабинет.	В течение 5 минут с момента совершения операции
<b>4. Переоформление лицевого счёта в связи со сменой собственника (приобретение в собственность, дарение, смена фамилии и т.д.)</b>		
4.1.	Обращение клиента в офис очного обслуживания на предмет переоформления лицевого счёта с предоставлением всех необходимых документов для внесения необходимых изменений.	В течение 12 минут
4.2.	Обращение клиента через личный кабинет, мобильное приложение, сайт или электронную почту на предмет переоформления лицевого счёта с предоставлением электронных копий всех необходимых документов для перерегистрации лицевого счёта.	В течение 3 рабочих дней
<b>5. Заключение соглашения о рассрочке платежа</b>		
5.1.	Обращение клиента в офис очного обслуживания на предмет заключения соглашения о рассрочке платежа (стандартной, без уменьшения первоначального взноса и на стандартный промежуток времени) с предоставлением необходимых документов.	В течение 30 минут (решение принимает руководитель ответственного подразделения)
5.2.	Рассмотрение предоставленных клиентом документов и предоставление соглашения о рассрочке после оплаты клиентом согласованной части задолженности.	
5.3.	Рассмотрение возможности изменения условий заключения рассрочки платежа.	В течение рабочего дня (решение принимает руководитель ответственного подразделения)
<b>6. Организация работы с клиентом в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения им обязательств по договору энергоснабжения</b>		

6.1.	Возобновление подачи коммунальной услуги по электроснабжению клиентам, проживающим в многоквартирных домах и частном секторе.	В течение 2 календарных дней, после погашения возникшей задолженности, пени и компенсации затрат на проведение работ по отключению/подключению
<b>7. Считывание показаний с приборов учёта</b>		
7.1.	<p>Проверять состояние установленных и введенных в эксплуатацию индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учёта, факт их наличия или отсутствия.</p> <p>Проверять достоверность представленных клиентом сведений о показаниях индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учёта путем сверки их с показаниями соответствующего прибора учёта на момент проверки (в случаях, когда снятие показаний таких приборов учёта осуществляют клиенты).</p>	В соответствии с действующими законодательными актами РФ.
<b>8. Приём показаний приборов учёта</b>		
8.1.	Любыми удобными для клиента способами. Подробная информация на официальном сайте компании.	Прием показаний производится ежемесячно в утвержденные законодательством даты.
<b>9. Информирование клиента о задолженности по оплате электрической энергии, об изменениях тарифов, а также предоставление иной информации</b>		
9.1.	<p>Информирование может производиться:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- посредством электронной почты;</li> <li>- посредством SMS;</li> <li>- посредством телефонной связи;</li> <li>- в платёжном документе.</li> </ul> <p>Информирование об изменениях тарифов производится через размещение информации на официальном сайте компании и на оборотной стороне платёжного документа.</p>	Информирование посредством SMS и телефонной связи производится ежедневно с 10.00 до 20.00 по местному времени, кроме праздничных дней. По факту появления информации
<b>10. Предоставление справки об отсутствии задолженности</b>		
10.1.	Приём заявки на предоставление справки путём обращения в офис очного обслуживания. Оплата клиентом задолженности. Выдача справки.	33 минуты
<b>11. Информирование клиента по вопросам отсутствия электрической энергии</b>		
11.1.	<p>Посредством:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ГИС ЖКХ;</li> <li>• Мобильное приложение.</li> </ul>	В соответствии с режимом работы ЕКЦ и интерактивных сервисов.
11.2.	Письменное направление ответов на претензии и жалобы	Не более 10 рабочих дней.
11.3.	Центры очного обслуживания	В соответствии с утверждённым графиком работы офисов

## Нормативные ссылки:

В Стандарте учтены требования следующих нормативно-правовых актов и использованы нормативные ссылки на следующие документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации.
2. Жилищный кодекс Российской Федерации.
3. Федеральный закон Российской Федерации от 26 марта 2003 г. №35-ФЗ «Об электроэнергетике».
4. Федеральный закон Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
5. Федеральный закон Российской Федерации от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;
6. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».
7. Постановление Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004 г. №861 «Об утверждении Правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг, Правил недискриминационного доступа к услугам по оперативно-диспетчерскому управлению в электроэнергетике и оказания этих услуг, Правил недискриминационного доступа к услугам коммерческого оператора оптового рынка и оказания этих услуг и Правил технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям».
8. Постановление Правительства Российской Федерации от 4 мая 2012 г. № 442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии» (вместе с «Основными положениями функционирования розничных рынков электрической энергии», «Правилами полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии»).
9. Постановление Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011г. № 354. «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (вместе с "Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов").
10. Постановление Правительства Российской Федерации от 01 ноября 2012 г. №1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных».
11. ГОСТ 32144-2013 Межгосударственный стандарт «Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения», введен в действие Постановлением Госстандарта Российской Федерации с 1 января 2014 г.
12. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь», введен в действие 01.11.2015
13. ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения», введен 1 января 2014 г.