



Новосибирскэнергосбыт
Наполняя жизнь энергией



СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ
АО «НОВОСИБИРСКЭНЕРГОСБЫТ»

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
1.1. Цели и задачи	4
1.2. Рабочие определения терминов, применяемых в Стандарте	5
1.3. Принципы взаимодействия с клиентами	6
2. ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	7
2.1. Организация инфраструктуры при очном обслуживании	7
2.2. Организация приема клиентов	7
2.3. Требования к офисам обслуживания клиентов	8
2.4. Дресс-код	9
2.5. Требования к содержанию рабочего места сотрудников	10
2.6. Этикет общения и культура обслуживания клиентов	11
3. ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	13
3.1. Организация обслуживания клиентов по почте	13
3.2. Деловой этикет при телефонных переговорах	15
4. ОРГАНИЗАЦИЯ ИНТЕРАКТИВНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	17
4.1. Организация интерактивного обслуживания с использованием корпоративного сайта	17
4.2. Организация интерактивного обслуживания с использованием личных кабинетов	19
5. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ СБЫТОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	21
6. ИНФОРМАЦИОННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ	30

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий Стандарт качества обслуживания клиентов АО «Новосибирскэнергосбыт» (далее – Стандарт) является нормативным документом, устанавливающим базовые требования к клиентскому обслуживанию в АО «Новосибирскэнергосбыт» (далее – компания), включая правила и характеристики очного, заочного и интерактивного обслуживания при оказании услуг в сфере электроснабжения.

Применение положений Стандарта при обслуживании клиентов является обязательным.

1.1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

Целью данного Стандарта является установление норм и правил взаимодействия с клиентами, единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия компании и клиента.



Стандарт определяет основные направления повышения удовлетворенности клиентов качеством обслуживания за счет:

- Предоставления широкого спектра услуг по принципу «одного окна»;
- Сокращения времени решения вопросов;
- Создания комфортных условий и доброжелательного отношения к клиенту;
- Предоставления удобного и ориентированного на клиента сервиса.

Стандарт регламентирует требования к следующим процедурам взаимодействия:

- Текущее обслуживание;
- Реагирование на претензии и обращения, обеспечение «обратной связи»;
- Анализ потребностей и ожиданий клиента посредством обработки их обращений;
- Оценка степени удовлетворенности качеством обслуживания;
- Обеспечение информирования клиентов.

1.2 РАБОЧИЕ ОПРЕДЕЛЕНИЯ ТЕРМИНОВ, ПРИМЕНЯЕМЫХ В СТАНДАРТЕ

Гарантирующий поставщик электрической энергии – коммерческая организация, обязанная в соответствии с Федеральным законом или добровольно 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.

Заочное обслуживание – обслуживание клиентов без личного контакта с сотрудниками компании, в том числе по телефону, почте.

Заявление на изменение услуг – обращение клиента с целью изменения объема получаемых услуг и прочее.

Интерактивное обслуживание – форма обслуживания клиентов с использованием сети интернет.

Клиент – потребитель/покупатель (по договорам энергоснабжения (купли-продажи)), потребитель по договорам предоставления коммунальных услуг, потребитель товаров и коммерческих услуг компании.

Личный кабинет – форма интерактивного обслуживания клиентов с использованием сети интернет.

Мобильное приложение – программа, установленная и запущенная на телефоне, коммуникаторе, смартфоне и др. мобильном устройстве с операционной системой iOS или Android. Приложение может быть предустановлено на устройство в процессе производства или загружено пользователем с помощью различных платформ для распространения ПО.

Обращение – направленное клиентом в адрес компании или должностного лица компании письменное или устное заявление. Обращение в адрес компании с официальным запросом о предоставлении информации направляется только в письменном виде.

Очное обслуживание – обслуживание клиентов посредством личного контакта компании, осуществляется в подразделениях и территориальных отделениях компании.

Претензия – письменное или устное обращение клиента, в котором выражены элементы нарушенных прав клиента и содержатся требования к каким-либо действиям на их устранение, при условии, что клиент сообщает информацию или выражает недовольство:

- по вопросам ненадлежащего качества продукта/услуги/информации, предоставленных компанией;
- некорректными (по мнению обратившегося) действиями сотрудника (-ов) компании и/или ее контрагентов).

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

Сотрудник – любой сотрудник компании, кто в ходе своей профессиональной деятельности осуществляет взаимодействие с клиентом.

Электронный документооборот – процесс обмена первичных документов в электронном виде с применением электронной подписи между организациями.

1.3 ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ



1. Основным принципом взаимодействия компании с клиентами является доступность обслуживания, под которой понимается:

Территориальная доступность. Клиентам гарантируется качественное обслуживание и своевременное рассмотрение обращений независимо от удаленности места проживания.

Организационная доступность. Клиенту не может быть отказано в предоставлении запрашиваемой услуги при выполнении им условий, необходимых для оказания данной услуги.

Информационная доступность. С целью информирования клиентов по вопросам, связанным с процессом электроснабжения, компания размещает в офисах обслуживания и на официальном сайте информацию, необходимую клиентам, а также с учетом требований законодательства.

2. Обслуживание клиентов основано на принципе «обратной связи» и предполагает соответствующие изменения в деятельности компании в ответ на потребности и ожидания клиентов.

3. Компания обязуется защищать все персональные данные, получаемые от клиентов, в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.

4. Создание комфортных условий для получения обслуживания – компания обязуется организовать полноценное решение вопросов граждан с ограниченной мобильностью.

5. Клиентам обеспечивается оперативное и непредвзятое рассмотрение обращений и претензий в установленные сроки. Срок рассмотрения сообщается клиенту в момент фиксации обращения или претензии. В случае необходимости продления сроков решения вопроса – клиент оповещается об этом заранее (не позднее, чем за 1 день до даты, озвученной в момент регистрации обращения/претензии).

6. Клиентам обеспечивается возможность оперативного ответа на вопросы с возможностью решения вопроса клиента за одно обращение.

7. Обслуживание клиентов ведется с использованием «принципа одного окна», т.е. при получении обращения клиента по вопросам, относящимся к деятельности компании, сотрудники компании самостоятельно решают вопросы со сторонними организациями (в случае такой необходимости) при наличии соответствующих договорных отношений.

2. ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

2.1 ОРГАНИЗАЦИЯ ИНФРАСТРУКТУРЫ ПРИ ОЧНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ

Система очного обслуживания клиентов осуществляется в офисах обслуживания клиентов, расположенных на всей территории г. Новосибирска и Новосибирской области.

2.2 ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА КЛИЕНТОВ



- Прием клиентов производится в каждом подразделении (отделении, участке) компании в отведенное для этого время.
- Для отдельных категорий клиентов (одинокое люди с ограниченными возможностями передвижения, ветераны ВОВ, одинокие незрячие или слабовидящие люди) осуществляется индивидуальное выездное обслуживание в соответствии с нормативно – распорядительными документами компании.
- В компании установлены следующие параметры средней продолжительности очного взаимодействия с клиентами:

ФОРМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ	ПАРАМЕТР (среднее значение)
Ожидание в очереди	не более 20 мин.
Обслуживание клиента:	
Консультация	9 мин.

2.3 ТРЕБОВАНИЯ К ОФИСАМ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

ИНФРАСТРУКТУРА ПОМЕЩЕНИЯ ОФИСА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ ВКЛЮЧАЕТ В СЕБЯ:



**РАБОЧИЕ МЕСТА
СОТРУДНИКОВ**



**ЗОНЫ ОЖИДАНИЯ И
ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ**



**СЛУЖЕБНЫЕ
ПОМЕЩЕНИЯ**

Над входом здания, в котором расположен офис обслуживания клиентов размещается фасадная вывеска компании, выполненная в фирменном стиле. Вход в офис обслуживания клиентов оснащается информационной табличкой с наименованием компании и информацией о режиме работы. Вход и выход (включая аварийные) офиса обслуживания клиентов должны быть оборудованы указателями и источниками аварийного освещения.

В целях безопасности сотрудников и клиентов офисы обслуживания оборудуются:

- Противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- Системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, тревожной кнопкой.

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

В помещениях должны отсутствовать предметы/ вещи, которые загромождают пространство и создают нелицеприятное впечатление. Ответственность за чистоту и порядок в офисном помещении несет непосредственный руководитель подразделения.

В зале ожидания офиса обслуживания клиентов целесообразно разместить мониторы, демонстрирующие информационные, рекламные ролики и обеспечить функционирование электронной очереди.

2.4 ДРЕСС-КОД

Дресс-код является продолжением корпоративной культуры и важной частью фирменного стиля компании. Дресс-код способствует самодисциплине сотрудников, настраивает на создание конструктивной деловой атмосферы. Клиенты воспринимают представительный внешний вид сотрудников как проявление уважения к ним.

ТРЕБОВАНИЯ К ВНЕШНЕМУ ВИДУ СОТРУДНИКА

На рабочем месте сотрудника, ведущего очный прием, должен располагаться настольный бейдж. Администраторы клиентского офиса, сотрудники магазинов должны носить нагрудные бейджи. Бейджи оформляются в корпоративном стиле с указанием наименования компании, должности, имени, отчества (при наличии) и фамилии сотрудника.

Одежда сотрудника должна быть чистой, выглаженной и аккуратной, выдержанная в строгом деловом стиле.

Для отдельных категорий персонала (электромонтеры, сотрудники отдела/группы по работе с дебиторской задолженностью по физическим лицам, административно-хозяйственная служба) - фирменная рабочая одежда;

Для персонала, работающего с клиентами очно:

- Фирменный жилет (для женщин), галстуки значок;
- Белая сорочка/блузка (для мужчин – сорочка голубого цвета в тон фирменному жилету) классического фасона с длинной рукава до запястья или 3/4;
- Брюки/юбка из костюмной однотонной ткани серого или черного цвета. Форма юбки – прямая, длина до середины колена плюс/минус 10 сантиметров. Брюки – прямые, с заглаженной стрелкой, классического фасона.

Недопустимо приходить на работу в спортивной, пляжной одежде, а также в излишне открытой и вызывающей. Недопустимо находиться на рабочем месте в верхней одежде, а также в головных уборах.

Обувь сотрудника должна быть чистой и аккуратной. С закрытым носком и пяткой, цвет обуви должен гармонировать с цветом одежды. Не допускается спортивная и пляжная обувь.

Волосы должны быть аккуратно уложены. Креативные стрижки или окрашивание недопустимы. Макияж должен быть дневным естественным неярких тонов. Руки должны быть ухоженными без яркого декоративного маникюра. Запах духов (туалетной воды, дезодоранта) не должен быть сильно выражен. Украшения, если они используются, должны быть неброскими и негромоздкими. Форма украшений должна быть максимально лаконичной и простой. Не рекомендуется надевать висячие серьги, крупные, объемные, звенящие украшения или слишком большое их количество сразу.

СОТРУДНИКИ, ЯВИВШИЕСЯ НА РАБОТУ В НЕОПРЯТНОМ ВИДЕ И НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ОДЕЖДЕ, МОГУТ БЫТЬ НЕ ДОПУЩЕНЫ К РАБОТЕ В ЭТОТ ДЕНЬ НЕПОСРЕДСТВЕННЫМ РУКОВОДИТЕЛЕМ.

2.5 ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ РАБОЧЕГО МЕСТА СОТРУДНИКОВ

Сотрудник должен поддерживать чистоту и порядок на своем рабочем месте. На рабочем месте запрещен прием пищи, исключение составляют напитки (чай, кофе, вода) и кондитерские изделия (конфеты, печенье и пр.).

Недопустимо держать на рабочем месте:

- × рекламную продукцию фирм-конкурентов;
- × художественную литературу, журналы, газеты, не имеющую прямого отношения к служебной деятельности;
- × одежду, посуду, косметику.

На рабочем столе начальников подразделений/ директоров/ заместителей директоров отделений необходимо наличие визитных карточек.

Оборудование, на котором работает сотрудник, следует содержать в чистоте. Провода от компьютеров, принтеров, сканеров, телефонов, по возможности, должны быть скрыты, либо аккуратно сложены.

Место сотрудника, работающего с клиентами должно быть свободно от посторонних вещей, затрудняющих процесс обслуживания клиента (в т.ч. от цветов на столе).

2.6 ЭТИКЕТ ОБЩЕНИЯ И КУЛЬТУРА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ

Сотрудник, осуществляющий очное обслуживание клиентов, является лицом компании и от него зависит восприятие компании клиентами.



В РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ СОТРУДНИКИ КОМПАНИИ ДОЛЖНЫ ПРИДЕРЖИВАТЬСЯ СЛЕДУЮЩИХ ПРАВИЛ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ:

- Быть доброжелательными и внимательно относиться к клиенту, следить за тем, чтобы собеседнику было удобно воспринимать информацию (по громкости, скорости, эмоциональной атмосфере).
- В общении демонстрировать вежливость и корректность. Сохранять спокойствие в любой ситуации и никогда не высказывать недовольство поведением клиента, заданным вопросом и т.д.

Поведенческие особенности при обслуживании клиентов

Сотрудник должен демонстрировать доброжелательное отношение к клиенту при общении.

Корпус развернут в сторону клиента. Взгляд должен быть направлен в сторону клиента.

Обязательно улыбнуться при приветствии клиента.

Сидя на рабочем кресле, нельзя раскачиваться, сидеть в расслабленной позе, облокачиваться на стол.

Форма изложения устных обращений к клиентам

Сотрудник не должен допускать категоричных выражений, таких как: «Вы обязаны», «Вам предписывается», «Предъявите» и т.п.

Недопустимо повышать голос, проявлять торопливость, высказывать нетерпения, проявлять безразличие к ситуации клиента.

Следует избегать непонятных для клиента терминов.

В речи вежливость должна проявляться в обращении к клиенту на «Вы», в доброжелательном, спокойном тоне.

Культура обслуживания при выявлении ошибок

При выявлении ошибок, допущенных со стороны компании, 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 ПРЕТЕНЗИЮ, НЕОБХОДИМО ПРИДЕРЖИВАТЬСЯ СЛЕДУЮЩИХ МЕТОДОВ РАБОТЫ:

- быть к клиенту внимательным, даже если претензия кажется несущественной или абсурдной;
- помочь клиенту изложить свою претензию, дать возможность спокойно высказаться, уточнить суть претензии;
- требуемая от клиента документация должна быть минимальной, но достаточной для решения ситуации;
- решать проблему в кратчайшие сроки.



ЗАПРЕЩАЕТСЯ

Категорически запрещается в присутствии клиентов:

- × порочить репутацию компании и других предприятий энергетической отрасли,
- × вести посторонние разговоры,
- × держать личный мобильный телефон на рабочем столе,
- × принимать пищу во время обслуживания клиентов,
- × распространять служебную тайну, конфиденциальную информацию и персональные данные клиентов,
- × оказывать необоснованное давление и угрожать клиенту, создавать конфликтные ситуации.

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

СИСТЕМА ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ПО СЛЕДУЮЩИМ КАНАЛАМ СВЯЗИ:



ПОЧТА



ТЕЛЕФОН

**ЗАОЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ ПО ТЕЛЕФОНУ
ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ КОНТАКТНЫМ ЦЕНТРОМ**

КЛИЕНТ МОЖЕТ НАПРАВИТЬ В КОМПАНИЮ ПИСЬМЕННОЕ ОБРАЩЕНИЕ:



ПО ПОЧТЕ



**ЧЕРЕЗ ОФИСЫ
ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ**



ПО ФАКСУ

Для поддержания системы заочного обслуживания в компании установлены правила деловой переписки и телефонных переговоров.

3.1 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ ПО ПОЧТЕ

Почтовая переписка используется для направления документации, связанной с обслуживанием клиентов, а также в случаях, когда клиент направляет обращение по почте.

Письменное обращение может быть направлено клиентом на адрес любого территориального подразделения компании, либо представлено лично в отдел документационного обеспечения (ул. Орджоникидзе 32), в любой офис обслуживания клиентов.

Все письменные обращения, поступающие в адрес компании, регистрируются и обрабатываются.

ТИПОВОЙ АЛГОРИТМ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ, НАПРАВИВШИХ ПИСЬМЕННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ

Заочное обслуживание клиентов, направивших письменные обращения в адрес компании, состоит из следующих этапов:

- 1 Получение, регистрация письменных обращений клиентов
- 2 Подготовка ответа (при необходимости запрос информации)
- 3 Подписание ответа у руководителя
- 4 Отправка ответа клиенту

Ответ в печатном виде оформляется на фирменном бланке и обязательно содержит ФИО исполнителя, с которым можно связаться через контакт-центр.



Действия по рассмотрению письменного обращения не производятся и ответ не предоставляется в случаях:

- если в письменном обращении не указаны контактные данные или если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу сотрудника компании, а также членов его семьи;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению;
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну. Клиенту направляется уведомление о невозможности предоставить ответ на данный вопрос.

Устанавливаются следующие типовые параметры средней и предельной продолжительности взаимодействия с клиентами:

ПОЧТА ПЕРЕПИСКА

Обработка обращения
уполномоченным
лицом



Регистрация, классификация
обращений и передача
обращения сотруднику



Не более 1 рабочего дня

Обработка обращения
сотрудником



Не более 30 календарных дней. Продолжительность каждого этапа отработки письменного ответа определена соответствующими нормативно – распорядительными документами компании. В случаях, если срок ответа установлен нормативно-правовыми актами РФ - в указанные сроки.

Общая продолжительность



Не более 30 календарных дней

E-MAIL ПЕРЕПИСКА

Ответ на поставленный
вопрос

Не более 1 рабочего дня. При обращении, требующем взаимодействия нескольких подразделений – не более 30 календарных дней

3.2 ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ ПРИ ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРАХ

Телефонные переговоры являются важным элементом корпоративной культуры компании. Сотрудник, отвечающий на телефонный вызов, формирует соответствующий имидж компании у клиентов и партнеров.

ТИПОВОЙ АЛГОРИТМ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО ТЕЛЕФОНУ ПРИ ВХОДЯЩЕМ ЗВОНКЕ

- 1 Сотрудник первым приветствует клиента, соблюдая фирменный стиль компании: *«Новосибирскэнергосбыт, Имя, здравствуйте».*
- 2 После определения вопроса, по которому звонит клиент, сотрудник принимает решение проконсультировать (или решить вопрос) самостоятельно или переадресовать. При этом сотрудник просит у клиента контактные данные (если он готов их предоставить).
- 3 После решения вопроса, сотрудник завершает разговор с клиентом, соблюдая фирменный стиль компании: *«Всего доброго. Спасибо за звонок!».*

ТИПОВОЙ АЛГОРИТМ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО ТЕЛЕФОНУ ПРИ ИСХОДЯЩЕМ ЗВОНКЕ

При осуществлении исходящего вызова сотруднику необходимо прекратить попытки выйти на связь после восьмого сигнала телефонного аппарата (35 сек.).

- 1 Сотрудник приветствует клиента, соблюдая фирменный стиль компании: *«Здравствуйте, вам звонит сотрудник Новосибирскэнергосбыта, Имя».*
- 2 Уточняет, может ли клиент сейчас разговаривать (если клиент на данный момент не готов разговаривать, сотрудник спрашивает, когда можно перезвонить или оставляет свой контактный телефон).
- 3 После окончания разговора сотрудник благодарит клиента и завершает разговор, соблюдая фирменный стиль компании: *«Спасибо, что уделите время», «Всего доброго!»/«До свидания».*

ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ ТЕЛЕФОННЫХ РАЗГОВОРОВ

- В начале разговора клиент уведомляется о ведении аудиозаписи звонка.
- Сотруднику следует вести телефонный разговор таким образом, чтобы проблема каждого клиента была решена, и у него осталось приятное впечатление о компании.
- Из-за особенностей телефонной связи сотруднику необходимо четко выговаривать слова, чтобы клиент хорошо его слышал и понимал.
- Сотруднику следует следить за своей речью, так как слишком медленная или слишком быстрая речь затрудняют общение.
- Если сотрудник не уверен, что правильно расслышал что-либо в телефонном сообщении, ему необходимо переспросить клиента, во избежание недопонимания.
- Сотрудник должен быть лаконичен, четок в изложении информации, не употреблять лишних слов, не допускать продолжительных пауз. Телефонный разговор должен быть кратким, но содержательным. Телефонный разговор должен продолжаться не более 5 минут.
- Если сотрудник не может сразу ответить на вопрос клиента, сотрудник регистрирует обращение, информирует клиента о времени, когда ему перезвонят по данному вопросу.
- Сотруднику запрещено посвящать телефонного собеседника в дела и проблемы коллег, комментировать их действия.
- Не рекомендуется вести переговоры по громкой связи.
- Если клиент ждет на линии, сотрудник не должен разговаривать с другими сотрудниками, либо клиентами в офисе обслуживания.

В КОМПАНИИ УСТАНОВЛЕНЫ СЛЕДУЮЩИЕ ПАРАМЕТРЫ СРЕДНЕЙ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТИ ЗАОЧНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ:

ФОРМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ	КРИТЕРИЙ	ПАРАМЕТР
Телефонное обслуживание клиента сотрудником	Среднее время ожидания ответа в очереди	90 сек.
	Среднее время предоставления информации сотрудником	4 мин.

4. ОРГАНИЗАЦИЯ ИНТЕРАКТИВНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

**ИНФРАСТРУКТУРА ИНТЕРАКТИВНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
ОРГАНИЗУЕТСЯ НА БАЗЕ:**



**КОРПОРАТИВНОГО
САЙТА**



**ЛИЧНОГО КАБИНЕТА
ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ
«СЕРВИС – НАСЕЛЕНИЕ»**



**ЛИЧНОГО КАБИНЕТА
ДЛЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ
«СЕРВИС»**



**АККАУНТОВ КОМПАНИИ
В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ**



**ЭЛЕКТРОННОГО
ДОКУМЕНТООБОРОТА**



**ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ
МЕССЕНДЖЕРОВ**



**МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ
«ПЛАТОСФЕРА»**



ГИС ЖКХ
Государственная информационная система
жилищно-коммунального хозяйства

4.1 ОРГАНИЗАЦИЯ ИНТЕРАКТИВНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КОРПОРАТИВНОГО САЙТА

**ИНТЕРАКТИВНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ВЕДЕТСЯ
ПО ДВУМ НАПРАВЛЕНИЯМ:**

1 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ
СПРАВОЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ

2 УДОВЛЕТВОРЕНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ
ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ

ТИПОВОЙ АЛГОРИТМ ИНТЕРАКТИВНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КОРПОРАТИВНОГО САЙТА

- 1 Клиенту предоставляется возможность ознакомиться с информацией, размещенной на корпоративном сайте (в том числе с ответами на наиболее часто задаваемые вопросы в разделе «Вопрос-ответ»).
- 2 При необходимости клиент заполняет автоматизированную форму обратной связи (для получения информации, направления предложений, замечаний по работе компании).
- 3 Ответственный сотрудник регистрирует вопрос клиента, направляет запрос на предоставление ответа соответствующему сотруднику.
- 4 При наличии контактных данных ответ направляется клиенту и, если представляет интерес для других клиентов, публикуется на сайте в разделе «Вопрос-ответ».

4.2 ОРГАНИЗАЦИЯ ИНТЕРАКТИВНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ЛИЧНЫХ КАБИНЕТОВ

Одним из сервисов, предлагаемых клиентам, является личный кабинет («Сервис» и «Сервис-Население»), расположенный на корпоративном сайте компании. Сервисы позволяют клиентам решать вопросы с помощью интернета на своем рабочем месте или дома, не тратя времени на визит в офисы обслуживания клиентов и не осуществляя телефонные звонки в контактный центр.



В личном кабинете «Сервис» клиенту – юридическому лицу предоставляется возможность:

- передавать показания/почасовой расход приборов учета электроэнергии. Для исполнителей коммунальных услуг реализована возможность передачи показаний индивидуальных приборов учета;
- производить корректировку плановых объемов потребления по электроэнергии для клиентов 5-6 ценовых категорий;
- получать информацию о задолженности на текущий момент;
- формировать акт сверки взаиморасчетов;
- получать расшифровку начислений по пени;
- получить сведения о величине планируемого начисления за выбранный период;
- распечатать справку о фактическом расходе и стоимости, счет на оплату, акт приема-передачи, ведомость потребления;
- произвести оплату за потребленную электроэнергию с помощью банковских карт Visa, Maestro, Master Card и МИР;
- получать информацию о состоянии приборов учета, в том числе о дате выхода за межповерочный интервал.



В личном кабинете «Сервис-Население» клиенту – физическому лицу предоставляется возможность:

- передавать показания индивидуального прибора учета электроэнергии в режиме on line;
- получать информацию о сумме задолженности и о сумме подлежащей оплате;
- оплачивать электроэнергию и услуги с помощью банковских карт Visa, Maestro, Master Card и МИР;
- задать вопрос сотруднику и получить ответ в течение одного рабочего дня. При обращении, требующем взаимодействия нескольких подразделений, окончательный ответ отправляется в течении 30 календарных дней;
- получать информацию о состоянии приборов учета, в том числе о дате выхода за межповерочный интервал;
- оформить заявку на оказание коммерческих услуг.

УСТАНОВЛИВАЮТСЯ СЛЕДУЮЩИЕ ПАРАМЕТРЫ ОЦЕНКИ ПРЕДЕЛЬНОЙ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТИ ИНТЕРАКТИВНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ:

ФОРМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ	КРИТЕРИЙ	ПАРАМЕТР (предельное значение)
Корпоративный сайт, личные кабинеты	Обновление информации в случае изменения	Не более 7 рабочих дней
	Ответ на претензию/предложение	Не более 10 рабочих дней, 1 рабочий день в случае поступления претензии/предложения через Фламп (справочник с отзывами о компаниях)
Аккаунты компании в социальных сетях	Ответ на поставленный вопрос	Не более 1 рабочего дня. При обращении, требующем взаимодействия нескольких подразделений – 30 календарных дней
	Ответ на поставленный вопрос	Не более 1 рабочего дня. При обращении, требующем взаимодействия нескольких подразделений – 30 календарных дней
Обратная связь	Ответ на претензию/предложение	Не более 10 рабочих дней
	Ответ на поставленный вопрос	Не более 1 рабочего дня. При обращении, требующем взаимодействия нескольких подразделений – 30 календарных дней
Мессенджеры (WhatsApp, Telegram и т.д.), Мобильное приложение	Ответ на поставленный вопрос	Не более 1 рабочего дня. При обращении, требующем взаимодействия нескольких подразделений – 30 календарных дней

5. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ СБЫТОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Снабжение клиентов электрической энергией регламентируется законодательством Российской Федерации и Новосибирской области, а также организационно – распорядительными документами гарантирующего поставщика АО «Новосибирскэнергосбыт».

На корпоративном сайте компании (новосибирскэнергосбыт.рф) в свободном доступе размещаются основные требования к документации, необходимой для заключения договора энергоснабжения и ресурсоснабжения и типовые формы договоров энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)).

Размещенные и опубликованные формы договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) являются проектом договора, предлагаемого гарантирующим поставщиком к заключению с клиентами, и могут быть использованы клиентом, имеющим намерение заключить с гарантирующим поставщиком соответствующий договор или внести изменения в ранее заключенный договор, при подаче гарантирующему поставщику документов, необходимых в соответствии с требованиями к документации, необходимой, для заключения договора или внесения изменений в ранее заключенный договор.

Ниже приведены основные требования, предъявляемые к обслуживанию в рамках договора энергоснабжения юридических лиц (Таблица 1) и физических лиц (Таблица 2).

Таблица 1

ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ОБСЛУЖИВАНИЮ В РАМКАХ ДОГОВОРА ЭНЕРГОСНАБЖЕНИЯ КЛИЕНТОВ – ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

1. ПРИЕМ ЗАЯВЛЕНИЯ НА ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА ЭНЕРГОСНАБЖЕНИЯ ОТ НОВЫХ КЛИЕНТОВ

1.1.	Регистрация письменного обращения клиента (с приложением полного пакета документов) в адрес АО «Новосибирскэнергосбыт», с просьбой о заключении договора энергоснабжения	В течение 1 рабочего дня
1.2.	Письменное уведомление клиента об отказе от заключения договора с указанием причин отказа	В течение 5 рабочих дней со дня получения обращения клиента (в случае отсутствия технологического присоединения в установленном порядке энергопринимающих устройств клиента к электрическим сетям или/и нахождения точек поставки клиента вне зоны деятельности гарантирующего поставщика)
1.3.	Письменное уведомление клиента о необходимости предоставить документы, подтверждающие выполнение условий, необходимых для заключения договора энергоснабжения	В течение 5 рабочих дней со дня получения обращения клиента

1.4.	Предоставление клиенту подписанного со своей стороны проекта договора энергоснабжения	В течение 30 календарных дней со дня получения обращения клиента
1.5.	Рассмотрение протокола разногласий к проекту договора поступившего от клиента	В течение 10 рабочих дней со дня получения протокола разногласий от клиента

2. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТОМ В РАМКАХ ДЕЙСТВУЮЩЕГО ДОГОВОРА ЭНЕРГОСНАБЖЕНИЯ

2.1.	Внесение изменений в договор энергоснабжения по инициативе гарантирующего поставщика с указанием оснований (причин) для внесения изменений в договор путем направления дополнительного соглашения к договору либо письма-предложения	В любой срок в период действия договора
2.2.	Внесение изменений в договор энергоснабжения по инициативе клиента путем направления нового проекта договора, дополнительного соглашения к договору, письма-ответа с согласием с предложением клиента, либо отказом от внесения изменений в договор с обоснованием причин отказа	В 30-дневный срок со дня получения обращения клиента, если иной срок не указан в обращении клиента или не установлен договором энергоснабжения
2.3.	Предоставление плановых объемов потребления электрической энергии по часам суток клиентам, выбравшим для проведения расчетов 5 – 6 ценовую категорию	Клиент обязан сообщать гарантирующему поставщику детализацию планового объема потребления электрической энергии по часам суток, за 2 дня до суток, на которые осуществляется планирование потребления, до 9 часов этого дня (по московскому времени) с правом скорректировать сообщенные плановые объемы потребления электрической энергии по всем или некоторым часам суток путем их уменьшения за один день до суток, на которые осуществляется планирование потребления, до 9 часов этого дня, при условии оборудования точек поставки по договору приборами учета, позволяющими измерять почасовые объемы потребления электрической энергии.
2.4.	Осуществление контроля над средствами учета электроэнергии	При посещении клиента уполномоченным представителем компании, но не чаще 1 раза в месяц
2.5.	Проведение сверки расчетов	Компания по запросу клиента предоставляет акт сверки взаиморасчетов за необходимый период. Для исполнителей коммунальных услуг компания составляет и предоставляет акт сверки взаиморасчетов не реже 1 раза в квартал
2.6.	Направление запроса в электросетевую организацию для выяснения причин перерыва бесперебойного электроснабжения (нарушения качества электроэнергии)	В течение дня с момента получения обращения клиент

2.7.

Информирование клиента о причинах перерыва бесперебойного электроснабжения (нарушения качества электроэнергии)

В течение 1 рабочего дня с момента получения ответа электросетевой организации

3. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С КЛИЕНТОМ В СЛУЧАЕ НЕИСПОЛНЕНИЯ ИЛИ НЕНАДЛЕЖАЩЕГО ИСПОЛНЕНИЯ ИМ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ПО ДОГОВОРУ ЭНЕРГОСНАБЖЕНИЯ

3.1.

Уведомление клиента о возможном частичном ограничении режима электропотребления и о полном ограничении электропотребления в случаях указанных в договоре энергоснабжения. Ограничение, прекращение и возобновление снабжения электрической энергии

В соответствии с условиями договора энергоснабжения, нормативно-правовыми актами Российской Федерации и внутренними документами компании

3.2.

Начисление, предъявление, востребование (в т.ч. в судебном порядке) платы за потребленную электрическую энергию (мощность)

В соответствии с условиями договора энергоснабжения, нормативно-правовыми актами Российской Федерации

3.3.

Начисление, предъявление, востребование (в т.ч. в судебном порядке) неустоек

4. КОНТРОЛЬНОЕ СНЯТИЕ ПОКАЗАНИЙ ПРИБОРОВ УЧЕТА ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ

4.1.

Контрольное снятие показаний приборов учета производится уполномоченным представителем компании (сетевой организации).

Действия представителя:

1. Представляется и предъявляет: удостоверение (в обязательном порядке содержащее: фотографию, наименование компании, ФИО, должность, печать и подпись руководителя компании).
2. Производит визуальный осмотр приборов учета и проверяет их целостность.
3. Снимает показания приборов учета.
4. Вносит информацию в расчетный комплекс посредством приложения «Мобильный сотрудник» при отсутствии нарушений, а в случае наличия нарушений – в акт снятия показаний прибора учета, в котором отражает:
 - полное наименование и адрес клиента;
 - номер, тип, разрядность, место установки прибора учета;

В соответствии с условиями договора энергоснабжения и нормативно-правовыми актами Российской Федерации

- дату, время снятия показаний;
- контрольные показания;
- выявленные нарушения;
- примечание.

5. При выявлении нарушений в учете электроэнергии составляет акт о безучетном потреблении электрической энергии. Акт заверяется подписями уполномоченного представителя компании и клиента.

В соответствии с условиями договора энергоснабжения и нормативно-правовыми актами Российской Федерации

5. ПРИЕМ ПОКАЗАНИЙ ПРИБОРОВ УЧЕТА ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ

5.1.

Посредством:

- личный кабинет «Сервис-Население»;
- системы ДСД (дистанционного сбора данных);
- ЕхепI-макетов

В порядке и сроки установленные договором и (или) действующим законодательством

Таблица 2

ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ОБСЛУЖИВАНИЮ В РАМКАХ ДОГОВОРА ЭНЕРГОСНАБЖЕНИЯ КЛИЕНТОВ - ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ

1. ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА ЭНЕРГОСНАБЖЕНИЯ В ЗОНЕ ДЕЙСТВИЯ ГАРАНТИРУЮЩЕГО ПОСТАВЩИКА

1.1.	Прием документов при обращении клиента в офис обслуживания клиентов на предмет заключения договора энергоснабжения с предоставлением всех необходимых документов	5 минут
1.2.	Уведомление клиента о невозможности заключения договора энергоснабжения, с указанием причин отказа	В течение 5 рабочих дней с момента получения заявления
1.3.	Предоставление клиенту подписанного договора энергоснабжения с приложениями к нему.	Договор предоставляется по требованию клиента, в течение 30 календарных дней с момента получения заявления, при предоставлении всех необходимых документов для заключения договора

2. ПЕРЕРЕГИСТРАЦИЯ ЛИЦЕВОГО СЧЕТА В СВЯЗИ СО СМЕНОЙ ОТВЕТСТВЕННОГО КВАРТИРОСЪЕМЩИКА

2.1.	Обращение клиента в офис обслуживания на предмет перерегистрации ответственного квартиросъемщика с предоставлением всех необходимых документов	20 минут
2.2.	Принятие от клиента заявление на открытие/переоформление лицевого счета	
2.3.	Обращение клиента через сайт или электронную почту на предмет перерегистрации ответственного квартиросъемщика с предоставлением электронных копий всех необходимых документов	В течение 5-и рабочих дней

4. ЗАМЕНА ВЫШЕДШЕГО ИЗ СТРОЯ ПРИБОРА УЧЕТА

4.1.	Прием заявки на замену вышедшего из строя прибора учета путем обращения клиента в офис обслуживания, по телефону контакт - центра	5 минут
4.2.	Выезд уполномоченного представителя компании для осуществления замены вышедшего из строя прибора учета в согласованное с клиентом время	В заранее согласованную с клиентом дату

5. ВЫЕЗД СОТРУДНИКА КОМПАНИИ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПРОВЕРКИ СХЕМЫ УЧЕТА ИНДИВИДУАЛЬНОГО ПРИБОРА УЧЕТА ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ ПО ЗАЯВКЕ КЛИЕНТА

5.1.	Прием заявки на снятие пломбы АО «Новосибирскэнергосбыт» путем обращения в офис обслуживания клиентов/ по электронной почте/посредством мессенджером или по телефону контакт – центра	5 минут
5.2.	Выезд уполномоченного представителя компании для проверки правильности подключения нагрузки под прибор учета и снятие пломбы (в случае необходимости)	В течение 5 рабочих дней после оплаты услуги
5.3.	Выезд уполномоченного представителя компании для проверки схемы учёта индивидуального прибора учета электроэнергии (в МКД с ИКУ)	В соответствии с графиком посещения населенных пунктов

6. ВЫДАЧА СПРАВКИ ОБ ОПЛАТЕ ЗАДОЛЖЕННОСТИ, ПОСЛЕ ПРОВЕДЕННОГО ОГРАНИЧЕНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ РАБОТ ПО ПОДКЛЮЧЕНИЮ

6.1.	Обращение клиента в офис обслуживания для получения справки на возобновление подачи электроэнергии, с предоставлением чека об оплате образовавшейся задолженности	15 минут
6.2.	Выезд уполномоченного представителя компании для проверки схемы учёта индивидуального прибора учета электроэнергии после отключения (в МКД с ИКУ)	В течение 2 рабочих дней с момента оплаты задолженности и оплаты за услугу

7. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С КЛИЕНТОМ В СЛУЧАЕ НЕИСПОЛНЕНИЯ ИЛИ НЕНАДЛЕЖАЩЕГО ИСПОЛНЕНИЯ ИМ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ПО ДОГОВОРАМ ЭНЕРГОСНАБЖЕНИЯ ИЛИ ПО ДОГОВОРАМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

Мероприятия по приостановлению предоставления коммунальной услуги по электроснабжению проводятся при наличии задолженности по оплате за потребленную электрическую энергию в размере, превышающем сумму 2 месячных размеров платы за коммунальную услугу по электроснабжению, исчисленных исходя из норматива потребления коммунальной услуги по электроснабжению (независимо от наличия или отсутствия индивидуального или общего (квартирного) прибора учета) и тарифа на электроэнергию, действующих на день приостановления предоставления коммунальной услуги по электроснабжению, при условии отсутствия заключенного клиентом-должником с исполнителем соглашения о погашении задолженности и (или) при невыполнении клиентом-должником условий такого соглашения.

7.1.

Уведомление клиента о приостановлении предоставления коммунальной услуги по электроснабжению

Вручение уведомления клиенту производится не менее чем за 30 календарных дней до приостановления предоставления коммунальной услуги по электроснабжению за задолженность и может быть выполнено следующим образом:

путем вручения клиенту под расписку, или направления по почте заказным письмом (с уведомлением о вручении), или путем включения в платежный документ для внесения платы за коммунальные услуги текста соответствующего предупреждения (уведомления), или иным способом уведомления, подтверждающим факт и дату его получения клиентом, в том числе путем передачи клиенту предупреждения (уведомления) посредством сообщения по сети подвижной радиотелефонной связи на пользовательское оборудование клиента, телефонного звонка с записью разговора, сообщения электронной почты или через личный кабинет клиента в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства либо на официальной странице компании в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", передачи клиенту голосовой информации по сети фиксированной телефонной связи.

7.2.

Приостановление предоставления коммунальной услуги по электроснабжению после уведомления

В случае отсутствия оплаты задолженности (превышающей сумму 2-х месячных размеров платы, исчисленной исходя из норматива потребления) в течение 20 дней клиенту сначала ограничивают при наличии технической возможности, а затем в случае неоплаты в последующие 10 дней приостанавливают электроснабжение либо при отсутствии технической возможности введения ограничения приостанавливают без предварительного введения ограничения.

7.3.

Возобновление предоставления коммунальной услуги по электроснабжению

Предоставление коммунальных услуг возобновляется в течение 2 календарных дней со дня полного погашения задолженности и оплаты расходов исполнителя по введению ограничения, приостановлению и возобновлению предоставления коммунальной услуги или со дня заключения соглашения о порядке погашения задолженности и оплаты указанных расходов, если исполнитель не принял решение возобновить предоставление коммунальных услуг с более раннего момента.

Производится силами компании, в случае, если компания является исполнителем коммунальных услуг.

В иных случаях, производится силами управляющих организаций, где управляющие организации являются исполнителями коммунальных услуг.

8. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ПРОВЕРКИ ПРИБОРОВ УЧЕТА И ФИКСАЦИИ ПОКАЗАНИЙ

8.1.

Проверка работоспособности, схем подключения и достоверности показаний индивидуальных приборов учета осуществляется у клиентов – физических лиц, находящихся на расчетах с АО «Новосибирскэнергосбыт» (укомпани) и проживающих в МКД с НФУ, невыбранной/нереализованной формой управления, ИЖД и собственники помещений в МКД, принявшие решение о заключении прямых договоров.

Действия представителя:

1. Представляется и предоставляет:

– удостоверение (фото, наименование компании, ФИО, должность, печать);

2. Производит визуальный осмотр приборов учета, проверяет их целостность, наличие пломб (завода изготовителя/госповерки, энергосбытовой организации /сетевой организации/иного владельца эл.сетей /управляющей организации, антимагнитной пломбы – при наличии);

3. Фиксирует и вносит показания с приборов учета в планшет (при его отсутствии в лист обхода (реестр)).

5. В случае выявления осуществленного с нарушением установленного порядка подключения (несанкционированного подключения) внутриквартирного оборудования клиента к внутридомовым инженерным системам, составляется акт проверки, фиксирующий такие нарушения с последующим проведением перерасчета платы в соответствии с действующим законодательством РФ.

Компания осуществляет проверку состояния установленных и введенных в эксплуатацию индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета и распределителей, факта их наличия или отсутствия, а также проверку достоверности представленных клиентом сведений о показаниях индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета и распределителей, установленных в жилых помещениях, путем сверки их с показаниями соответствующего прибора учета на момент проверки, не реже 1 раза в 6 месяцев, но не чаще 1 раза в 3 месяца путем посещения помещений, в которых установлены эти приборы учета.

В случае установки указанных приборов учета вне помещений, в месте, доступ представителя компании к которому может быть осуществлен без присутствия клиента, проверка осуществляется компанией не реже 1 раза в 6 месяцев.

По факту не допуска представителя компании для проведения проверки составляется акт об отказе в допуске к прибору учета, если клиентом не будет обеспечен допуск представителя компании в занимаемое клиентом жилое помещение в дату и время, указанные в извещении о проведении проверки (либо в иные согласованные с клиентом дату и время, в случае временного отсутствия клиента в занимаемом жилом помещении).

9. ПРИЕМ ПОКАЗАНИЙ ПРИБОРОВ УЧЕТА И ОПЛАТ

Компания рекомендует клиенту ежемесячно в период с 23 по 26 число месяца сообщать фактические показания электрического счётчика любым удобным способом

9.1.

Любыми удобными для клиента способами: в момент оплаты в пункте приема коммунальных платежей, через терминалы самообслуживания

На главной странице корпоративного сайта без регистрации

Круглосуточно

Через личный кабинет «Сервис-Население»

Круглосуточно

Воспользовавшись мобильным приложением «Платосфера» для смартфонов и планшетов под управлением операционной системы Android и IOS

Круглосуточно

По номеру телефона для передачи показаний в автоматическом режиме

Круглосуточно

Направив sms-сообщение

Круглосуточно

9.2.

Клиент обязан оплачивать компании потребленный объем электроэнергии

Оплата за электрическую энергию, потребленную в жилых помещениях и на общедомовые производится клиентом до 10-го числа месяца, следующего за истекшим расчетным периодом (расчетным месяцем) на расчетный счет компании.

10. ИНФОРМИРОВАНИЕ КЛИЕНТА О ЗАДОЛЖЕННОСТИ ПО ОПЛАТЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ ЭНЕРГИИ, ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ ТАРИФОВ, А ТАКЖЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНОЙ ИНФОРМАЦИИ:

10.1. Информирование клиента о задолженности по оплате электрической энергии производится:

10.1.1. Посредством e-mail, sms сообщений, телефонной связи

с понедельника по пятницу с 9.00 до 20.00, суббота и воскресенье с 9.00 до 17.00, кроме праздничных дней

10.1.2. Путем доставки извещений о необходимости оплаты электрической энергии

по факту появления информации

10.2. Информирование об изменениях тарифов

через электронные и печатные СМИ, на сайте компании, на информационных досках в офисах обслуживания клиентов

11. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СПРАВКИ ОБ ОТСУТСТВИИ ЗАДОЛЖЕННОСТИ ПРИ ВЫПИСКЕ КЛИЕНТА:

11.1. Прием заявки на предоставление справки

Путем обращения в офис обслуживания клиентов, либо по номеру телефона контакт - центра

5 минут

Через личный кабинет «Сервис-Население»

в течение 1 рабочего дня

11.2. Выезд сотрудника для осмотра индивидуального прибора учета электроэнергии и выдачи справки

Срочная в течение 3-х рабочих дней после оплаты услуги, для клиентов НСО - в дату согласованную с клиентом;
Несрочная — в соответствии с графиком посещения населенных пунктов в течение месяца.

12. ИНФОРМИРОВАНИЕ КЛИЕНТА ПО ВОПРОСАМ СНАБЖЕНИЯ ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ ЭНЕРГИЕЙ:

Посредством :
телефонной связи,
e-mail

в соответствии
с режимом работы контакт-центра

Офисы обслуживания клиентов

в соответствии с режимом работы
офисов обслуживания клиентов

6. ИНФОРМАЦИОННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ

ИНФОРМАЦИОННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ ИМЕЕТ СЛЕДУЮЩИЕ ФОРМЫ

МАССОВОЕ ИНФОРМАЦИОННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

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

Базовый инструмент массового информационного взаимодействия с аудиторией – средства массового информирования (далее – СМИ). С помощью СМИ решаются не только задачи предоставления информации по услугам компании, но и повышения «энергетической» грамотности клиентов, разъяснения основных изменений, происходящих в отрасли.

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ИНФОРМАЦИОННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПО ЗАПРОСУ

Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу клиента. Информация, имеющая прямое отношение к оказываемым клиенту услугам, должна предоставляться ему по первому требованию вне зависимости от информационного канала и в удобной для клиента форме.

ПО ИНИЦИАТИВЕ КОМПАНИИ КЛИЕНТАМ ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ ДВА ТИПА ИНФОРМАЦИИ:



СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ



НАПОМИНАНИЯ/СООБЩЕНИЯ



К справочной информации относятся:

- выдержки из законодательных и иных нормативных правовых актов содержащих нормы, регулирующие деятельность компании;
- настоящий Стандарт;
- образцы оформления документов и требования к ним;
- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов, в которых клиентам предоставляются документы, необходимые для выполнения действий входящих в компетенцию компании;
- схема расположения и режима работы структурных подразделений компании, взаимодействующих с клиентами;
- порядок получения консультаций;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников, исполняющих обязанности, входящие в их компетенцию.



К напоминаниям/сообщениям относится информирование:

- о наличии задолженности;
- о вводе ограничения режима потребления электроэнергии;
- о приближении срока оплаты предоставленных услуг;
- о необходимости передачи показаний;
- о внесении изменений в условия договоров по инициативе компании;
- об изменении тарифов/ порядок определения нерегулируемых цен или правил предоставления услуг и т.д.

