



РУСЭНЕРГОСБЫТ
Национальный оператор энергоснабжения

Общество с ограниченной ответственностью «РУСЭНЕРГОСБЫТ»

Приложение №1
Утвержден
приказом Генеральный директор
ООО «РУСЭНЕРГОСБЫТ»
от «10» апреля 2013г. №17-1/13

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ ЭНЕРГИИ

г. Москва 2013

ВВЕДЕНИЕ

Стандарт качества обслуживания - это свод правил обслуживания клиентов ООО«РУСЭНЕРГОСБЫТ» (далее – Общество).

Правила гарантируют, что взаимодействие с каждым клиентом будет обеспечено на высшем уровне, все запросы клиентов будут обработаны качественно и своевременно.

Стандарт качества обслуживания гарантирует компетентность услуг, предоставляемых Обществом.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	4
2. ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В СТАНДАРТЕ.....	4
3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ	5
4. ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ.....	5
5. ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ	6
6. ОСНОВНЫЕ КРИТЕРИИ И ПАРАМЕТРЫ ПРОЦЕССА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ	6
7. ТРЕБОВАНИЯ К РАБОТЕ ПО ДОГОВОРАМ ЭНЕРГОСНАБЖЕНИЯ (КУПЛИ- ПРОДАЖИ ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ ЭНЕРГИИ (МОЩНОСТИ))	8
8. ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	13
8.1 Организация инфраструктуры при очном обслуживании.....	13
8.2 Требования к помещениям для приема клиентов	13
8.3 Требования к персоналу, осуществляющему прием клиентов	13
8.4 Организация приема клиентов	14
8.5 Принципы урегулирования конфликтов	15
9. ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	16
9.1 Порядок заочного обслуживания клиентов посредством телефонной связи.....	16
9.2 Порядок заочного обслуживания клиентов посредством переписки.....	17
10. ОРГАНИЗАЦИЯ ИНТЕРАКТИВНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	18
10.1 Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания.....	18
10.2 Организация обработки обращений клиентов с использованием электронной почты	18
11. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С КЛИЕНТАМИ	19
12. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КЛИЕНТОВ	19
13. КОНТРОЛЬ И АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ	20

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящий стандарт качества обслуживания клиентов ООО «РУСЭНЕРГОСБЫТ» (далее – Стандарт) является нормативным документом, устанавливающим базовые требования по взаимодействию с клиентами Общества при оказании услуг в сфере электроснабжения.

1.2 Стандарт вводится в действие Приказом Генерального директора Общества.

1.3 Стандарт обязателен для исполнения сотрудниками всех структурных подразделений Общества.

1.4 В Стандарте учтены требования следующих нормативно-правовых актов:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Жилищный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон Российской Федерации от 26 марта 2003 г. №35-ФЗ «Об электроэнергетике»;
- Правила предоставления коммунальных услуг гражданам, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 г. №307, и Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 №354;
- Основные положения функционирования розничных рынков электрической энергии, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 4 мая 2012г. №442;
- ГОСТ Р ИСО 10002-007. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях.

1.5. Стандарт пересматривается 1 раз в год, при необходимости вносятся изменения.

2. ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В СТАНДАРТЕ

Общество – общество с ограниченной ответственностью «РУСЭНЕРГОСБЫТ».

Гарантирующий поставщик - электрической энергии - коммерческая организация, обязанная в соответствии с Федеральным законом или добровольно принятыми обязательствами заключить договор электрической энергии или договор энергоснабжения с любым обратившимся к нему потребителем в отношении энергопринимающих устройств, расположенных в границах зоны деятельности гарантирующего поставщика.

Клиент – физическое или юридическое лицо заключившее договор с гарантирующим поставщиком, либо обратившееся в соответствии с действующим законодательством для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи) электрической энергии (мощности).

Договор энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)) – договор, заключенный между Обществом и клиентом в простой письменной форме (если иное не предусмотрено законодательством РФ), в отношении процесса поставки (продажи) - приобретения электрической энергии (мощности) и отвечающий требованиям нормативно-правовых актов РФ.

Очное обслуживание – обслуживание клиента посредством личного контакта с сотрудниками Общества, осуществляется в подразделениях и территориальных отделениях Общества.

Заочное обслуживание – обслуживание клиента без личного контакта с сотрудниками Общества, в том числе по телефону, почте, электронной почте, посредством корпоративного сайта

Интерактивное обслуживание – форма заочного обслуживания клиента с использованием сети Интернет. Организуется на базе официального корпоративного сайта Общества www.ruses.ru

Обращение – направленное клиентом в адрес Общества или должностного лица письменное или устное заявление. Обращением может быть: запрос информации, пожелания к работе Общества и т.п.

Жалоба – направленное клиентом в адрес Общества или должностного лица письменное или устное заявление о нарушении прав или охраняемых законом интересов клиента; претензия о предоставлении услуги ненадлежащего качества и т.д.

Территориальное подразделение – структурное подразделение Общества, осуществляющее непосредственный контакт с клиентом, согласно своей территории обслуживания по вопросам энергоснабжения.

3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

3.1. Основная цель Стандарта — гарантировать клиенту, что независимо от того, с кем именно из сотрудников Общества он общается, он получит обслуживание самого высокого качества.

3.2. Установленные в настоящем Стандарте нормы и правила направлены:

- на создание комфортных условий и доброжелательного отношения к клиенту;
- на сохранение и расширение клиентской базы;

на формирование и поддержание положительного имиджа Общества в глазах клиентов, акционеров и сотрудников.

3.3 В своей коммерческой деятельности и деловых отношениях ООО «РУСЭНЕРГОСБЫТ» руководствуется принципами, содержащимися в его Кодексе этики и Положением о недопустимости коррупции, размещенных на официальном Интернет сайте по адресу: www.ruses.ru. ООО «РУСЭНЕРГОСБЫТ» в рамках реализации настоящего Стандарта рассчитывает, что клиент компании будет руководствоваться теми же принципами в своей коммерческой деятельности и деловых отношениях.

4. ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ

4.1 Принцип «доступности»:

- Территориальная доступность гарантирует клиенту качественное и оперативное обслуживание независимо от места его проживания, нахождения;
- Организационная доступность клиенту не может быть отказано в предоставлении запрашиваемой услуги при выполнении им требований, необходимых для оказания данной услуги;
- Информационная доступность гарантирует клиенту полноту и достоверность информации обо всех процедурах взаимодействия с Обществом. Клиенты надлежащим образом информируются о договорных условиях электроснабжения, стоимости услуг, порядке формирования цен (тарифов) на оплату электроэнергии, а также о наборе сервисных услуг, предоставляемых Обществом.

4.2 Принцип «обратной связи».

Осуществление изменений в деятельности Общества в ответ на потребности клиентов.

4.3 Принцип «объективности».

Клиентам обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки, исходя из условия добросовестности клиента, если в установленном законом порядке не установлено обратное. Качество рассмотрения обращений клиентов не зависит от юридических и технических знаний клиента в вопросах электроснабжения.

4.4. Принцип «одного окна», т.е. при получении обращения клиента, сотрудники Общества самостоятельно решают вопросы со сторонними организациями (в случае такой необходимости) при наличии соответствующих договорных отношений.

4.4 Защита персональных данных.

Общество хранит, обрабатывает, а также обязуется защитить полученные от клиентов персональные данные в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных».

5. ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

5.1 Процесс обслуживания клиентов в Обществе организован таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс качества обслуживания и стоимости услуг, а также удовлетворение требований клиентов в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора энергоснабжения (купли-продажи) электроэнергии

5.2 Для обеспечения доступности в Обществе организована разветвленная сеть территориальных подразделений.

5.3 В целях оперативного взаимодействия с клиентами, Общество предоставляет следующие каналы связи в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений клиента:

- очное обслуживание клиента в офисе территориального подразделения Общества (список адресов территориальных подразделений Общества размещен на официальном сайте Общества www.ruses.ru);
- по телефонам контактных центров территориальных подразделений Общества (список контактных телефонов территориальных подразделений Общества размещен на официальном сайте Общества www.ruses.ru);
- виртуальная приемная на сайте Общества www.ruses.ru;
- электронная почта info@ruses.ru.

5.4 Для создания и поддержания системы централизованного обслуживания клиентов Общество обеспечивает наличие:

- квалифицированных сотрудников, ответственных за взаимодействие с клиентами и организацию клиентского обслуживания;
- офисов (центров очного обслуживания) для приема клиентов;
- компьютерного оборудования и программного обеспечения для осуществления расчетов с клиентами, а также регистрации, обработки обращений клиентов и формирования отчетов.

5.5 С учетом настоящего Стандарта в Обществе разработаны следующие внутренние локальные документы:

- Регламент взаимодействия при рассмотрении обращений, жалоб клиентов, в том числе по вопросам, связанным с поставкой электроэнергии ненадлежащего качества;
- Должностные и иные инструкции сотрудников Общества, осуществляющих взаимодействие с клиентами.

6. ОСНОВНЫЕ КРИТЕРИИ И ПАРАМЕТРЫ ПРОЦЕССА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ

6.1 Эффективный процесс взаимодействия с клиентами характеризуется следующими параметрами:

- индивидуальный подход к каждому клиенту;
- минимизация времени клиента, затраченного на получение услуги, в том числе посредством сокращения очных контактов клиентов Общества;
- оперативность реагирования на жалобы и устранение выявленных недостатков в работе с клиентами;
- полнота, актуальность и достоверность информации;
- предоставление информации клиентам посредством разнообразных коммуникаций;

- единообразии требований к качеству предоставляемых услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
 - возможность получения услуги в любом территориальном подразделении Общества
- 6.2 Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия с клиентами при оказании услуг электроснабжения являются:

- Обеспечение качества электроснабжения.

С целью обеспечения качества электроснабжения в Обществе организован процесс приема обращений клиентов по вопросам поставки некачественной электрической энергии и/или прекращения поставки электрической энергии, а также оповещения клиентов о причинах поставки некачественной электрической энергии и/или прекращения поставки электрической энергии и о планируемых сроках устранения нарушений. При этом гарантирующий поставщик в соответствии с законодательством Российской Федерации имеет право обратного требования к лицам, в том числе сетевым организациям за действия которых он несет ответственность перед клиентом по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)).

- Обеспечение качества клиентского обслуживания.

Клиентское обслуживание включает в себя заключение и исполнение договора электроснабжения (купли-продажи), прием показаний приборов учета электрической энергии, начисление платы и сбор денежных средств с клиентов за отпущенную электроэнергию, организация приёма всех обращений клиентов в адрес Общества, а также информирование клиентов по вопросам, связанным с процессом электроснабжения в соответствии с требованиями действующего законодательства.

С целью информирования клиентов по вопросам, связанным с процессом электроснабжения, Общество размещает в центрах очного обслуживания или на официальном сайте Общества www.ruses.ru следующую информацию:

- Перечень документов, необходимых для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи) в письменной форме и порядке его заключения, а также порядка получения информации о состоянии процесса заключения договора с клиентом;
- Основные условия договора энергоснабжения (купли-продажи);
- Типовые формы договоров энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электроэнергии (мощности)) для различных категорий клиентов;
- Разработанный и внедренный Стандарт качества обслуживания клиентов;
- Порядок и условия внесения платежей за электроэнергию по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электроэнергии (мощности));
- Порядок и условия приёма показаний приборов учёта и последствия вывода из строя приборов учёта, либо при их отсутствии;
- Возможные последствия нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде полного или частичного ограничения режима потребления электрической энергии;
- Размер и порядок расчета стоимости цены электрической энергии (мощности);
- Пункты приёма платежей, включая график обслуживания клиентов в офисах Общества;
- Порядок подачи обращений, претензий и жалоб на деятельность Общества;
- Режим работы центров очного и заочного обслуживания клиентов, а также адреса и телефоны указанных центров;
- Информация о дополнительных услугах, оказываемых Обществом;
- Иные часто задаваемые вопросы, возникающие у клиентов и ответы на них;
- Размер задолженности за электроэнергию (*предоставляется по запросу клиента, а также указывается в счетах на оплату*).

Показания приборов учета электроэнергии принимаются от клиентов по телефону, с помощью виртуальной приемной на официальном сайте Общества www.ruses.ru, при личном посещении центров очного обслуживания.

Клиентам выставляются счета, которые доставляются по почте, либо распечатываются клиентом самостоятельно через сервис «Личный кабинет клиента» на официальном сайте Общества www.ruses.ru.

Клиенту предоставляется возможность внесения платы по договору электроснабжения (купли-продажи) как через пункты приёма платежей сторонних организаций, указанные в разделе «Клиентам» подразделе «Приём платежей» на сайте официальном сайте Общества www.ruses.ru, так и напрямую, через расположенные в центрах обслуживания клиентов, без оплаты комиссии.

7. ТРЕБОВАНИЯ К РАБОТЕ ПО ДОГОВОРАМ ЭНЕРГОСНАБЖЕНИЯ (КУПЛИ-ПРОДАЖИ ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ ЭНЕРГИИ (МОЩНОСТИ))

Данные требования относятся к договорам энергоснабжения и договорам купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), если последние заключаются с клиентами, на которых распространяется действие настоящего Стандарта.

1 Прием заявления на заключение договора энергоснабжения (купли-продажи) от новых клиентов		
№ п/п	Действие по заключению договора	Срок исполнения
1.1	Письменное обращение клиента о заключения договора энергоснабжения (купли-продажи) с предоставлением всех необходимых документов для заключения такого договора	В течение рабочего времени
1.2	Уведомление клиента о возможности заключения договора энергоснабжения (купли - продажи), либо о недостающих документах, необходимых для заключения такого договора	В течение 5 дней с момента получения заявления
1.3	Предоставление клиенту подписанного договора энергоснабжения (купли-продажи) с приложениями к нему	В течение 30 дней с момента получения заявления, при предоставлении всех необходимых документов для заключения договора (юр. лица) В течение 10 рабочих дней с момента получения заявления, при предоставлении всех необходимых документов для заключения договора (физ. лица)
1.4	Уведомление об обоснованном отказе от заключения договора с указанием причин отказа	В течение 5 дней с момента получения заявления
1.5	В случае если договор энергоснабжения (купли-продажи) заключается с организацией – исполнителем коммунальных услуг, договор заключается на срок не меньший и не больший, чем срок действия договора управления многоквартирными домами такой организации с собственниками помещений, а в случае с ТСЖ (ЖСК) не менее трех лет	
2 Взаимодействие с клиентом в рамках действующего публичного договора энергоснабжения (купли-продажи)		
№ п/п	Действие в рамках публичного договора	Сроки исполнения

2.1	Уведомление клиента о предложениях по внесению изменений в условия договора энергоснабжения (купли-продажи) по инициативе гарантирующего поставщика с указанием причин внесения изменения, путем направления дополнительного соглашения, либо письма предложения	В любой срок в период действия договора
2.2	Уведомление клиента о предложениях по внесению изменений в условия договора энергоснабжения (купли-продажи) по инициативе гарантирующего поставщика с указанием причин внесения изменения, путем направления дополнительного соглашения, либо письма предложения	Не менее чем за 30 дней до окончания срока действия договора. В любой срок в течение срока действия договора (юр. лица).
1.1	Предоставление клиенту подписанного договора (для юр. лиц) с измененными условиями договора и протокола разногласий к договору (для физ. лиц) по инициативе клиента	В течение 15 дней с момента получения письменного заявления клиента с обоснованием по изменению условий договора (юр. лица) В течение 30 дней с момента получения протокола разногласий клиента с обязательным уведомлением о принятии договора в редакции клиента либо об отклонении протокола с указанием причин отклонения (физ. лица).
1.2	Уведомление клиента информационными сообщениями о плановых отключениях снабжения электрической энергией производится как минимум одним из указанных методов, либо их комбинацией, включая письменное уведомление: 1.Средствами массовой информации; 2.Оперативно-диспетчерской службой: – посредством телефонной связи; – посредством факсимильной связи; – посредством расклейки информационных объявлений; – посредством почтовой связи; – с использованием иных способов связи с клиентом, зафиксированных в договорных документах с клиентом в разделе «Контактная информация сторон».	Информирование производится за 1 месяц до начала ремонтных работ (юр. лица) и не позднее, чем за 10 рабочих дней до начала планового перерыва в предоставлении коммунальных услуг (физ. лица). Информационное сообщение должно содержать: – наименование организации; – вид работ, который будет проводиться; – причину проведения работ; – дату и время проведения работ; – сроки проведения работ; – должность, фамилия, имя и отчество лица, ответственного за проведение работ; – номер контактного телефона. Если иное не предусмотрено заключенным договором.
1.3	Проведение замеров по определению показателей качества электрической энергии с оформлением акта	В течение 2 дней с момента требования клиента
1.4	Осуществление контроля по средствам учета режимов электропотребления	Не реже 1 раза в год
1.5	Подготовка и представление клиентам	Не позднее 7-го числа месяца,

	платежных документов на оплату потребленной электрической энергии	следующего за истекшим расчетным месяцем, если иное не оговорено условиями договора, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (юр. лица) Не позднее 1-го числа месяца, следующего за истекшим расчетным периодом, за который производится оплата, если договором управления многоквартирным домом не установлен иной срок представления платежных документов (физ. лица)
1.6	Проведение сверки расчетов с оформлением корректирующего счета	Один раз в год, если иное не оговорено условиями, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. Максимальный срок для подготовки документов по результатам сверки – 3 дня
11.7	Направление запроса в электросетевую организацию для выяснения причин перерыва бесперебойного электроснабжения (нарушения качества электроэнергии).	В течение 5 дней с момента получения обращения потребителя
11.8	Выдача технических условий на монтаж или демонтаж приборов учета на границах эксплуатационной ответственности по заявке клиента	В течение 5 дней с момента получения ответа электросетевой организации
1.9	Выдача технических условий на монтаж или демонтаж приборов учета на границах эксплуатационной ответственности по заявке клиента	В течение 10 дней с момента регистрации письменной заявки от клиента
1 Организация работы с клиентом в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения им обязательств по договору энергоснабжения (купли-продажи)		
№ п/п	Действия представителей Общества	Сроки исполнения
1.1	Уведомление клиента о возможном ограничении снабжения электрической энергией при наличии задолженности в оплате электрической энергии за количество периодов платежа, установленных договором (или действующим законодательством РФ)	Уведомление вручается в сроки, предусмотренные действующим договором энергоснабжения (купли-продажи) или законодательством РФ в письменном виде под расписку, направляется заказным письмом (с уведомлением о вручении) клиенту, телефонограммой
1.2	Ограничение, прекращение и возобновление снабжения электрической энергией	В соответствии с условиями публичного договора энергоснабжения (купли-продажи), а также федеральными законами и

		иными нормативными правовыми актами Российской Федерации
2 Считывание показаний с приборов учета		
№ п/п	Действия по снятию показаний	Сроки исполнения
2.1	<p>Уведомление клиента о планируемом считывании показаний с приборов учета на границах эксплуатационной ответственности путем информирования через оперативно-диспетчерскую службу:</p> <ul style="list-style-type: none"> – посредством телефонной связи; – посредством факсимильной связи; – посредством расклейки информационных объявлений; – с использованием иных способов связи с клиентом, зафиксированных в договорных документах с клиентом в разделе «Контактная информация сторон». 	<p>Информирование производится за 10 дней до дня считывания показаний.</p> <p>Информационное сообщение должно содержать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – наименование организации; – вид работ, который будет проводиться; – дату и время считывания показаний; – ориентировочный интервал считывания показаний; – должность, фамилия, имя и отчество лица, ответственного за проведение работ; – номер контактного телефона.
2.2	<p>Считывание показаний с приборов учета производится представителем сбытовой организации – контролером.</p> <p>Действия контролера:</p> <p>Представляется и предоставляет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – удостоверение (фото, наименование Общества, ФИО, должность, печать); – идентификационная карточка - бейдж (фото, наименование Общества, ФИО, должность) <p>Производит визуальный осмотр приборов учета и проверяет их целостность;</p> <p>Считывает показания с приборов учета;</p> <p>Вносит информацию в акт считывания показаний с прибора учета, в котором отражает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – полное наименование и адрес клиента; – номер, тип, разрядность, место установки прибора учета; – дата, время; – контрольные показания; – выявленные нарушения; – примечание. <p>При выявлении нарушений эксплуатации приборов учета составляет акт о безучетном потреблении энергии. Акт заверяется подписями контролера и клиента.</p> <p>Вносит информацию в общую базу данных.</p>	<p>1 раз в год, в течение рабочих дней с 11:00 до 22:00, если иное не оговорено условиями договора</p>

3 Прием показаний приборов учета		
№ п/п	Способы приема показаний	Сроки исполнения
3.1	Любыми удобными для клиента способами, в т.ч. посредством: – интернета; – факсимильной связи; – E-mail; – с использованием иных способов связи с клиентом, зафиксированных в договорных документах с клиентом в разделе «Контактная информация сторон».	В любое удобное для клиента время с учетом договора энергоснабжения
3.2	Считывание показаний с прибора учета для подготовки корректирующего счета, а так же проверка рабочего функционирования прибора учета, наличия пломб и отсутствия следов манипуляций	Один раз в год, если иное не оговорено условиями договора
4 Информирование клиента о задолженности по оплате электрической энергии, об изменениях тарифов, а также предоставление иной информации в соответствии с условиями договора:		
№ п/п	Способы информирования клиентов	Сроки исполнения
4.1	Информирование производится: – посредством письменного обращения; – посредством E-mail; – посредством SMS; – посредством телефонной связи; – посредством факсимильной связи, – посредством размещения информации в СМИ; – с использованием иных способов связи с клиентом, зафиксированных в договорных документах с клиентом в разделе «Контактная информация сторон». Информирование об изменениях тарифов производится через электронные и печатные СМИ.	В течение рабочих дней, кроме праздничных и выходных дней
5 Информирование клиента по вопросам снабжения электрической энергией:		
№ п/п	Способы информирования клиентов	Сроки исполнения
5.1	Посредством: – телефонной связи; – E-mail; – с использованием иных способов связи с клиентом, зафиксированных в договорных документах с клиентом в разделе «Контактная информация сторон».	В течение рабочих дней, кроме праздничных и выходных дней
5.2	Интернет-приемная	круглосуточно
1.1	Центры очного обслуживания в	В соответствии с режимом работы территориальных подразделений
1.2	Территориальные подразделения Общества	В соответствии с режимом работы офисов территориальных

8. ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

8.1 Организация инфраструктуры при очном обслуживании клиентов осуществляется в территориальных подразделениях Общества.

- Список адресов и контактных телефонов территориальных подразделений Общества размещен на официальном сайте Общества www.ruses.ru.
- Количество и места расположения территориальных подразделений определяются исходя из принципа доступности очного обслуживания.

8.2 Требования к помещениям для приема клиентов

- Помещения центров очного обслуживания клиентов должны быть организованы в максимально доступном для большинства клиентов месте.
- Помещения должны обеспечивать беспрепятственный доступ посетителей, в том числе граждан с ограниченными возможностями.
- При невозможности оборудовать помещение надлежащим образом должно быть организовано обслуживание граждан с ограниченными возможностями на дому или использован другой способ обеспечения доступности обслуживания.
- Необходимо размещение информационных вывесок, оформленных в едином корпоративном стиле:
 - у центрального входа в помещение (вывеска с названием, табличка с информацией о режиме работы);
 - у входа в каждое из внутренних помещений (табличка с наименованием подразделения Общества; перечень вопросов, по которым ведется прием; табличка на столе с указанием должности, фамилии, имени и отчества принимающего).
- Вход и выход (включая аварийный) из помещения должны быть оборудованы указателями с автономными источниками бесперебойного питания.
- В целях безопасности сотрудников и клиентов помещения должны быть оборудованы:
 - охранно-пожарной сигнализацией и средствами пожаротушения;
- Зал обслуживания клиентов должен быть выполнен в корпоративном стиле и соответствовать следующим требованиям:
 - рабочие места техников, осуществляющих приём клиентов, должны быть выполнены в виде общей стойки приёмной с изолированными окнами для приема посетителей;
 - ширина коридора должна быть не менее 1,5 м для свободного прохода предполагаемого потока посетителей;
 - обязательно наличие информационного стенда, расположенного на видном месте. Под стендом необходимо размещение стойки или столика для клиентов, оборудованных пишущими ручками и бумагой.
 - холл должен быть оснащен столами с канцелярскими принадлежностями и местами для сидения.
- Все помещения должны удовлетворять требованиям санитарной гигиены, постоянно поддерживаться в хорошем состоянии (ремонт, оформление), приветствуется размещение безопасных декоративных растений.
- Ответственность за чистоту и порядок в офисном помещении несет непосредственный руководитель подразделения, работающего в данном помещении.

8.3 Требования к персоналу, осуществляющему прием клиентов

- Требования к содержанию рабочего места.

- Каждый сотрудник поддерживает чистоту и порядок на своем рабочем месте и следит за порядком в помещении офиса.
 - На рабочем месте запрещен приём пищи.
 - Недопустимо держать на рабочем месте:
 - художественную литературу, журналы, газеты, не имеющие прямого отношения к служебной деятельности;
 - одежду, посуду, косметику.
 - На рабочем месте должна располагаться информационная табличка с указанием должности, фамилии, имени и отчества сотрудника, ведущего приём клиентов.
- Требования к внешнему виду
 - Внешний вид сотрудника Общества не должен быть вызывающим или небрежным.
 - Требования по общению с клиентами
 - С каждым посетителем сотрудники Общества ведут себя уважительно и приветливо.
 - Не должно возникать ситуации, когда клиент находится в центре очного обслуживания Общества один.
 - В случае, когда клиент пришел к сотруднику, которого в настоящее время нет, необходимо вежливо перенаправить его, дав подробные объяснения о том, кто может решить возникшую у клиента проблему.

8.4 Организация приема клиентов

- Прием клиентов организован в каждом территориальном подразделении.
- Очное обслуживание клиентов производится в часы работы соответствующего структурного территориального подразделения Общества. В случаях, если часы приема клиентов не совпадают с часами работы структурного подразделения, об этом должно быть дополнительно указано на вывеске у входа в здание; информационном стенде, размещенном в центре очного обслуживания Общества; на официальном сайте Общества.
- Правила обслуживания клиента:
 - Клиент может самостоятельно знакомиться с информацией, размещаемой на информационных стендах в центрах очного обслуживания Общества. Перечень документов, которые являются обязательными для размещения в офисах Общества, утверждается внутренним локальным документом.
 - При необходимости клиент обращается к сотруднику Общества в зале обслуживания клиентов, который проводит первичный прием.
 - В случае если клиент не удовлетворен пояснениями сотрудника, он обращается к руководителю структурного подразделения Общества.
 - В соответствии с пожеланиями информация может быть представлена клиенту в устном или письменном виде, посредством телефонной связи, факсимильной связи, электронной почты или любым иным способом доступным для клиента.
 - При необходимости получения информации и консультаций клиент имеет право взаимодействовать с любым сотрудником Общества. При этом сотрудник Общества, выслушав обращение клиента, обязан уведомить его, находится ли данный вопрос в его компетенции. В ином случае сотрудник Общества обязан указать должностное лицо, к которому следует обратиться с данным вопросом. Если вопрос находится в компетенции сотрудника Общества - он обязан либо предоставить полную информацию по данному вопросу обратившемуся, либо указать срок, в который соответствующая информация может быть подготовлена и предоставлена клиенту. Соответствующий срок подготовки информации не может превышать 15 календарных дней, в исключительных случаях срок может

быть продлен, но не более чем на 15 календарных дней (максимальный срок ответа не должен превышать 30 дней).

- Устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с клиентами:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение)
Центр по обслуживанию клиентов		
Обслуживание сотрудником	Ожидание в очереди	Исходя из наличия очереди 10-15 мин.
	Прием	
Консультация старшего сотрудника, руководителя группы по реализации электроэнергии клиентам (в случае необходимости)	Прием	15 мин.
Консультация руководителя территориального подразделения Общества (в случае необходимости)	Приём	15 мин.
Выдача счетов фактур	Приём	15 мин.
Прием документов для заключения (изменения, расторжения) договора (в том числе по услугам)	Приём	20 мин.

- В случае если клиент зарегистрирован в базе Общества как одиноко проживающее лицо, имеющее инвалидность или преклонный возраст (более 65-ти лет) ветераны ВОВ, Обществом может быть организован выезд на дом к данному клиенту (индивидуальное выездное обслуживание).
- Индивидуальное выездное обслуживание клиента производится не чаще 1 раза в год на основании письменного или телефонного обращения клиента.
- Конкретная дата индивидуального выездного обслуживания клиента определяется исходя из удаленности населенного пункта, в котором проживает клиент, от территориального подразделения Общества, но не позднее чем через 30 рабочих дней с момента обращения клиента (исключение составляют отдаленные и труднодоступные районы территории обслуживания).

8.5 Принципы урегулирования конфликтов

- Недопущение возникновения конфликта является важным условием для обеспечения защиты интересов клиента.
- Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники Общества обязаны:
 - стремиться действовать в интересах клиента, уметь распознать и избегать ситуаций, когда может возникнуть конфликт;

- не допускать возникновения ситуации, при которой в конфликте начинают участвовать другие клиенты;
 - соблюдать принцип конфиденциальности.
- В случае возникновения обстоятельств, которые, по мнению сотрудника, могут привести к конфликту, он обязан срочно поставить в известность об этом своего непосредственного руководителя, который должен принять меры к урегулированию возникшей ситуации.
- При разрешении конфликтных ситуаций с клиентами действия сотрудников Общества, включая принимаемые ими решения, не должны преследовать личный интерес.
- Сотрудники должны проявлять терпимость к фактам некорректного с ними обращения клиентов, стремясь обеспечить клиентов наилучшим сервисом, так как предупредительное отношение к клиентам, создание наиболее благоприятных условий для них является залогом длительных партнерских отношений.

9. ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Система заочного обслуживания обеспечивает связь между гарантирующим поставщиком и потребителем и включает интернет-обслуживание (посредством разделов корпоративного сайта) электронную переписку, почтовую переписку (в том числе факс), и телефонное обслуживание.

9.1 Порядок заочного обслуживания клиентов посредством телефонной связи

- Клиент может воспользоваться следующими видами телефонной связи:
 - прямой телефонный контакт;
 - горячая линия.
- Все телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с клиентами, указываются на расчетных книжках; счетах на оплату; информационных стендах, размещенных в центрах очного обслуживания клиентов Общества; на официальном сайте Общества www.ruses.ru.
- По телефонам для прямого телефонного контакта клиент должен в момент разговора получить ответ на свой вопрос. В случае если сотрудник, ответивший на телефонный звонок клиента, не может дать полный ответ в момент разговора или подготовка информации для клиента требует некоторого времени (более 2 минут), клиенту сообщается об этом, указывается дата и время, когда можно перезвонить для получения точной и полной информации (возможен вариант, когда по согласованию с клиентом перезванивает сотрудник Общества).
- Телефоны для прямого телефонного контакта доступны для звонков клиентов в часы работы соответствующего территориального подразделения Общества.
- В случае обращения клиента по телефону для прямого телефонного контакта за получением информации о состоянии расчетов, клиент обязан представиться, назвать номер лицевого счета или адрес. В случае если клиент отказывается выполнить вышеуказанные требования, сотрудник Общества имеет право отказать клиенту в предоставлении запрашиваемой информации.
- В случае если обращение клиента содержит нецензурную брань, оскорбления или угрозы в адрес сотрудника Общества или организации, сотрудник Общества имеет право прекратить телефонный контакт, прервав разговор.
- Устанавливаются следующие параметры деятельности горячей линии:
- Звонок на горячую линию бесплатен для клиента.
- При осуществлении записи клиент предупреждается в начале телефонного разговора.
- В случае обращения клиента по телефону с автоответчиком клиент обязан представиться, назвать номер лицевого счета или адрес и телефон или адрес для предоставления ответа.

- При обращении на телефон с автоответчиком клиент должен получить ответ в течение 5 рабочих дней - если клиентом оставлен телефон или в течение 20 рабочих дней – если клиентом оставлен адрес.
- Ответные звонки после обращения на телефон с автоответчиком производятся сотрудниками Общества ежедневно в рабочие часы, установленные в Обществе.
- Устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с клиентом:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр
Телефонное обслуживание клиента сотрудником	Соединения с сотрудником	40 сек.
	Предоставление информации сотрудником	5-10 мин.

- Требования к персоналу во время общения по телефону:
 - впечатление об Обществе складывается у клиента по первому телефонному разговору, поэтому каждый сотрудник обязан уметь грамотно общаться по телефону;
 - недопустимо игнорирование телефонных звонков: не позднее, чем после третьего сигнала звонка должен следовать ответ;
 - отвечая на телефонный звонок, необходимо вежливо поздороваться, произнести название Общества и свое имя;
 - телефонные переговоры должны вестись громким четким голосом, речь должна быть внятной, доброжелательной;
 - сотрудник, обслуживающий клиента по телефону, обязан дать консультацию по интересующему клиента вопросу, а в случае, если сотруднику для этого требуется уточнение информации, он должен взять контактный телефон и перезвонить клиенту после выяснения всех обстоятельств.
 - в случае, когда сотрудник, у которого звонит телефон, обслуживает присутствующего клиента, на телефонный звонок должен ответить кто-то из коллег: телефонный звонок не должен быть оставлен без внимания.

9.2 Порядок заочного обслуживания клиентов посредством переписки

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

- Письменное обращение может быть направлено клиентом по адресу любого территориального подразделения Общества либо представлено лично в канцелярию структурного подразделения Общества, в любой центр очного обслуживания. Также клиент может обратиться в исполнительный аппарат Общества, либо написать на официальный сайт Общества www.ruses.ru в раздел «Виртуальная приемная».
- Любое письменное обращение в адрес Общества регистрируется и обрабатываются.
- После регистрации обращения, полученного исполнительным аппаратом либо через «Виртуальную приемную», направляется директору департамента по управлению филиалами, который отписывает его для рассмотрения в соответствующее структурное подразделение Общества. В структурном подразделении назначается ответственный исполнитель за подготовку ответа на каждое конкретное обращение.
- Если обращение было получено канцелярией территориального подразделения Общества, то после регистрации оно направляется руководителю территориального подразделения, чтобы он назначил ответственного исполнителя за подготовку ответа на обращение.
- Письменное обращение клиента должно быть рассмотрено сотрудниками Общества в течение 15 календарных дней.

- Ответ на письменное обращение клиента должен содержать конкретную информацию о сути вопроса, заданного клиентом, Ф.И.О. и телефон исполнителя, и подписан уполномоченным на то должностным лицом.
- Действия по письменному обращению клиента не производятся в случаях:
 - если письменное обращение содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника Общества, а также членов его семьи;
 - если текст письменного обращения не поддается прочтению;
 - если в письменном обращении потребителя содержится вопрос, на который ему уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Потребителю направляется уведомление о предоставленном ранее ответе на данный вопрос;
 - если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну. Потребителю направляется уведомление о невозможности предоставить ответ на данный вопрос;
 Письменное обращение клиента не рассматривается и ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не указаны контактные данные клиента.

10. ОРГАНИЗАЦИЯ ИНТЕРАКТИВНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

10.1 Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания

- Интерактивное интернет - обслуживание потребителей организуется на базе официального сайта Общества www.ruses.ru (далее – Сайт).
- На сайте обслуживание клиентов осуществляется через рубрику «Клиентам», которая содержит следующие разделы:
 - Тарифы - информация о тарифах, действующих в настоящий момент времени;
 - Договор электроснабжения (купли-продажи) – в данном разделе размещены типовые формы договоров электроснабжения (купли-продажи);
 - Нормативы потребления – указаны действующие нормативы потребления для клиентов -физических лиц.
 - Качество обслуживания клиентов – в данном разделе размещен Стандарт обслуживания потребителей;
 - Пункты приема платежей – указан список возможных мест оплаты в зависимости от места жительства клиента;
 - Часто задаваемые вопросы – в данном разделе приведены наиболее часто задаваемые вопросы клиентов и ответы на них;
 - Ввод показаний электросчетчиков – в данном разделе клиент может передать показания прибора учета, направить обращение в Общество;
 - Контактная информация – в данном разделе размещены контактные адреса и телефоны офисов Общества;
 - Контактная информация для взаимодействия с сетевыми организациями.
 - Организация обработки обращений клиентов с использованием электронной почты

10.2 Интернет обслуживание ведется по двум направлениям:

- предоставление справочной информации;

- удовлетворение электронных обращений потребителей.

- Обращение может быть направлено клиентом по адресу электронной почты в канцелярию или приемную Общества, сотрудникам по документообороту территориальных подразделений Общества.

- Любое обращение посредством электронной почты, представленное в вышеуказанные территориальные подразделения Общества регистрируется.
- После регистрации электронное обращение направляется в соответствующее структурное подразделение Общества. В структурном подразделении назначается ответственный исполнитель за подготовку ответа на каждое конкретное обращение.
- Обращение посредством электронной почты рассматривается сотрудниками Общества в течение 15 календарных дней. В случае если ответ на обращение требует более детальной проработки, после направления промежуточного ответа, срок ответа на обращение может быть продлен, но не более чем на 15 календарных дней.
- Ответ на обращение посредством электронной почты должен содержать конкретную информацию о сути вопроса, заданного клиентом, Ф.И.О. и телефон исполнителя и подписан уполномоченным на то должностным лицом.
- В случае предоставления клиентом адреса своей электронной почты ему будет предоставлен ответ в виде информационного сообщения.

11. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С КЛИЕНТАМИ

- При взаимодействии с клиентами сотрудники обязаны руководствоваться действующим законодательством, а также действующими в Обществе внутренними локальными документами, в том числе «Регламентом взаимодействия (между структурными подразделениями, сторонними организациями) при рассмотрении обращений клиентов, в том числе по вопросам, связанным с поставкой электроэнергии ненадлежащего качества».
- По отношению клиента и Общества обратная связь подразделяется на:
 - активную (выражается в самостоятельном проявлении инициативы клиентом в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении процесса обслуживания в Обществе);
 - пассивную (Общество обращается к клиенту для выяснения степени удовлетворенности обслуживанием).
- По способу выражения обратная связь подразделяется на:
 - жалобы;
 - предложения;
 - отзывы о деятельности.
- Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:
 - устные и письменные обращения клиентов (включая записи в «Книге отзывов и предложений»);
 - телефонные обращения, в том числе обращения, направленные факсимильной связью;
 - виртуальная приемная;
 - электронная почта.
- Обращение клиента по любым каналам связи является бесплатным.
- сотрудники Общества систематизируют и анализируют все направленные клиентами жалобы, предложения и отзывы.
- По выбору клиента ответ на его жалобу, предложение, обращение направляется посредством любого указанного клиентом канала связи (почта, телефон и т.д.). При этом сроки ответа на жалобу, предложение, обращение клиента соответствуют вышеуказанным срокам подготовки ответов на обращение клиента.
- Для изучения мнения клиентов о качестве обслуживания на регулярной основе (не реже 1 раза в год) проводятся опросы, анкетирование и т.д.

12. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КЛИЕНТОВ

- 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, информировании клиентов по вопросам, связанным с процессом электроснабжения Обществом, путём размещения информации в центрах очного обслуживания или на официальном сайте Общества www.ruses.ru, а также размещение информации о проведении разнообразных PR-кампаний, направленных на информирование широкой общественности (настоящие и потенциальные клиенты, партнеры и сотрудники) о деятельности Общества, возможных каналах связи и т.д.
- Базовый инструмент массового информационного взаимодействия с аудиторией – СМИ и официальный сайт Общества www.ruses.ru.
- Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу клиента. Информация, имеющая прямое отношение к предоставляемым клиенту услугам, должна предоставляться ему по первому требованию вне зависимости от информационного канала и в удобной для клиента форме.
- Предоставление клиенту информации по инициативе Общества осуществляется через очные, заочные и интерактивные каналы информационного взаимодействия.
- По инициативе Общества клиентам предоставляется два типа информации:
 - справочная информация;
 - напоминания/сообщения.
- 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 сотрудников Общества;
 - образцы оформления документов и требования к ним;
 - схема размещения сотрудников и режим приема ими посетителей;
 - порядок получения консультаций;
 - порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников, исполняющих действия, входящие в компетенцию Общества.
- К напоминаниям/сообщениям относится информирование:
 - о наличии задолженности;
 - о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;
 - об изменении тарифов или правил предоставления услуг.
- Очное информирование включает информационные стенды, расположенные в центрах очного обслуживания клиентов, информационные листовки и буклеты, распространяемые там же.
- На информационных стендах и в распространяемых в помещении центров очного обслуживания листовках и буклетах клиенты могут ознакомиться со справочной информацией о деятельности Общества.

13. КОНТРОЛЬ И АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ.

- Для контроля качества обслуживания клиентов в Обществе проводятся следующие мероприятия:
 - Процедура «Тайный клиент» ежегодно;

- Проведение профессиональных соревнований между территориальными подразделениями (в части работы с клиентами) Общества ежеквартально и по итогам года.
- Для мониторинга и анализа качества обслуживания клиентов предусмотрены следующие мероприятия:
 - Анкетирование для оценки качества обслуживания и его улучшению клиентами (Приложение №1) - 1 раз в год.
 - Очный опрос клиентов по качеству обслуживания.
В каждом зале обслуживания клиентов отделений и производственных участков располагается книга отзывов и предложений (прошнурованная и пронумерованная).