



УТВЕРЖДЕН
приказом АО «Белгородэнергосбыт»
от «15» апреля 2020 № 59

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ
ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ И ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ ПРОЦЕССА
ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

СТО 022.73239074-2020

Белгород 2020

ПРЕДИСЛОВИЕ

1. РАЗРАБОТАН Департаментом по работе с физическими лицами.
2. ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ с «15» апреля 2020 года.
3. ВВЕДЕН ВЗАМЕН СТО 022.73239074-2018 «Стандарт организации. Требования к организации и осуществлению процесса обслуживания», редакция 7, утвержденного приказом АО «Белгородэнергосбыт» № 74 от 19.04.2018 г.
4. ПРОВЕРКА производится Департаментом по работе с физическими лицами АО «Белгородэнергосбыт» не реже одного раза в год.

Настоящий Стандарт организации не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и/или распространен без разрешения АО «Белгородэнергосбыт»

Оглавление

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	4
2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	5
3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	7
4 ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	9
5 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	10
6 ТРЕБОВАНИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	11
7 ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	16
8 ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	27
9 ОРГАНИЗАЦИЯ ИНТЕРНЕТ-ОБСЛУЖИВАНИЯ	33
10 ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОГРАММЫ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ	37
11 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	39
12 СПЕЦИФИКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ	41
13 ИНФОРМАЦИОННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ.....	49
Приложение 1. Алгоритм действий при заказе услуги «Обратный звонок» ..	51
Приложение 2. Типовой алгоритм интернет обслуживания	52
Приложение 3. Порядок действий персонала Общества при посещении потребителя.....	54

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящий Стандарт является нормативным документом, устанавливающим базовые требования по взаимодействию с потребителями при оказании услуг в сфере электроснабжения, а также дополнительных услуг, предоставляемых Обществом.

1.2 Стандарт предназначен для применения сотрудниками всех структурных подразделений АО «Белгородэнергосбыт» (далее - Общество).

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

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

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 26.03.2003 №35-ФЗ «Об электроэнергетике»;
- Закон Российской Федерации от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 27.12.2002 №184-ФЗ «О техническом регулировании»;
- Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 г. № 354;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 04.05.2012 №442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии»;
- Правила недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг; Правила технологического присоединения энергопринимающих устройств (энергетических установок) юридических и физических лиц электрическим сетям, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2004 №861;
- Приказ Минэнерго Российской Федерации от 13.01.2003 №6 «Об утверждении Правил технической эксплуатации электроустановок потребителей»;
- Правила учета электрической энергии, утвержденные Минтопэнерго Российской Федерации и Минстроем Российской Федерации 19.09.1996 и 26.09.1996;
- ГОСТ 32144-2013. Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения (введен в действие в качестве национального стандарта Российской Федерации с 1 июля 2014 г.);
- ГОСТ ISO 9000 - 2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- ГОСТ 30335-95 / ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 12.03.1996 №164);
- ГОСТ Р ИСО 10002-2007. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях;
- Федеральный закон от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» с изменениями, внесенными

Федеральным законом от 01 декабря 2014 года №419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;

– Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.07.2015 №527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи».

3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Применительно к настоящему Стандарту используются следующие термины и определения:

Гарантирующий поставщик электрической энергии (далее - ГП) - коммерческая организация, которой в соответствии с законодательством Российской Федерации присвоен статус гарантирующего поставщика, которая осуществляет энергосбытовую деятельность и обязана заключить договор энергоснабжения, договор купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) с любым обратившимся к ней потребителем электрической энергии либо с лицом, действующим от своего имени или от имени потребителя электрической энергии и в интересах указанного потребителя электрической энергии и желающим приобрести электрическую энергию (ст. 3 ФЗ № 35 "Об электроэнергетике" от 26.03.2003 г.);

Потребитель - потребитель электрической энергии, приобретающий электрическую энергию (мощность) для собственных бытовых и (или) производственных нужд;

Жалоба - направленное потребителем в адрес Общества или должностного лица Общества письменное или устное заявление о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя; претензия о предоставлении услуги ненадлежащего качества и соответствующем уменьшении ее стоимости и т. п.

Заочное обслуживание - обслуживание потребителей без личного контакта с сотрудниками Общества, в том числе по телефону, почте, электронной почте, посредством корпоративного сайта Общества.

Заявление на изменение услуг - обращение потребителя с целью изменения объема получаемых услуг, проверки приборов учета и прочее.

Интернет обслуживание - комплексная система обслуживания потребителей посредством корпоративного сайта Общества в которую входит:

Личный кабинет - форма заочного обслуживания потребителей - физических лиц с использованием сети Интернет, с помощью которой потребителю предоставляются следующие возможности:

- узнать сумму задолженности (переплаты) на начало и конец отчетного периода, сумму начислений, сумму платежей, поступивших в счет оплаты за энергоресурсы, в режиме on-line получать информацию о сумме, подлежащей к оплате;
- передать текущие показания электрического счетчика;
- осуществлять оплату за электроэнергию;
- получить информацию по расчету общедомовых нужд;
- подписаться на рассылку квитанций по электронной почте;

- самостоятельно сформировать квитанцию на оплату электроэнергии по лицевому счету;
- управлять несколькими лицевыми счетами;
- подключить услугу «Автоплатеж»;
- задать интересующие вопросы сотрудникам Общества.

• **Информационный портал** - позволяет потребителям ознакомиться с последними новостями в сфере энергетики, Общества, получить информацию об уровне продаж и цен на электроэнергию. Также на информационном портале имеются ссылки на официальные сайты Компаний (учреждений, государственных органов), связанных с деятельностью Общества.

• **Обратный звонок** – телефонная услуга, позволяющая потребителю заказать соединение с оператором для получения консультации по вопросам энергоснабжения.

Обращение - направленное потребителем в адрес Общества или должностного лица Общества письменное или устное заявление. Обращение в адрес Общества с официальным запросом о предоставлении информации направляется только в письменном виде.

Очное обслуживание - обслуживание потребителей посредством личного контакта с сотрудниками Общества, осуществляется в подразделениях и территориальных подразделениях Общества.

Система обслуживания потребителей - совокупность взаимосвязанных процессов, трудовых и информационных ресурсов, которые направлены на обеспечение предоставления потребителям услуг надлежащего качества.

Специалист - любой, кто в ходе своей профессиональной деятельности осуществляет взаимодействие с потребителем Общества.

Автоинформатор - техническая система автоматического оповещения большого количества абонентов с целью доведения до них типовой информации.

Дополнительные услуги - услуги, оказываемые Обществом, не относящиеся к основному виду деятельности: купле - продаже электрической энергии.

Клиентоориентированный подход - подход к организации бизнеса, в котором достижение стратегических целей и устойчивой прибыльности Общества основано, в том числе, на обеспечении лояльности потребителей.

Обратная связь - процесс получения информации от потребителя, содержащей его мнение о деятельности Общества, качестве предоставленных услуг или качестве обслуживания сотрудниками Общества.

Персональные данные потребителя - информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации лицу (субъекту персональных данных). К персональной информации относятся данные: фамилия, имя, отчество потребителя; год, месяц, дата и место рождения; адрес; семейное, социальное и имущественное положение, образование, профессия, ИНН, доходы.

Консультация - устная или письменная реакция в ответ на, соответственно, устное или письменное обращение потребителя услуг, содержащее запрос на предоставление консультации или справочной информации по вопросам деятельности сетевой организации.

Центр обслуживания клиентов (ЦОК) - центр, предназначенный для очного приема обращений потребителей по вопросам энергопотребления, технологического присоединения, передачи и распределения электроэнергии, осуществления коммунальных платежей, создания комфортной, эргономичной среды взаимодействия, повышения эффективности обслуживания. В Обществе функции Центра обслуживания клиентов осуществляют секторы очного обслуживания клиентов, созданные при территориальных подразделениях.

Call-центр (Контакт-Центр) - совокупность оборудования, программного обеспечения, работников, процессов для обеспечения обслуживания клиентов по телефону. В Обществе функции call-центра осуществляет сектор обработки вызовов, созданный при центральном аппарате.

4 ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем стандарте используются следующие обозначения и сокращения:

СТО – стандарт организации;

ЦОК – Центр обслуживания клиентов;

Call-центр – Контакт-Центр;

Общество – АО «Белгородэнергосбыт»;

ГП – Гарантирующий поставщик электроэнергии.

5 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 Целью данного СТО является установление норм и правил взаимодействия с потребителями (покупателями) (далее - потребители), единых требований к качеству обслуживания, оптимизации и формализации процедур взаимодействия Общества и потребителя.

4.2 СТО определяет основные направления повышения удовлетворенности потребителей качеством обслуживания за счет:

- предоставления широкого спектра услуг по принципу «одного окна»;
- уменьшения времени решения вопросов;
- создания комфортных условий и доброжелательного отношения к потребителю;
- предоставления удобного и ориентированного на потребителя сервиса.

4.3 СТО отражает требования к качеству обслуживания потребителей, предусмотренные нормативно-правовыми актами (Постановление Правительства РФ от 04.05.2012г. № 442) и регламентирует требования к следующим процедурам взаимодействия:

- текущее обслуживание;
- реагирование на жалобы и обращения, обеспечение «обратной связи»;
- анализ потребностей и ожиданий потребителей посредством обработки их обращений;
- оценка степени удовлетворенности качеством обслуживания;
- обеспечение информированности потребителей.

6 ТРЕБОВАНИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

6.1 Принципы взаимодействия с потребителями

6.1.1 Основными принципами взаимодействия Общества с потребителями являются качество и доступность обслуживания, под которой понимается:

– Территориальная доступность - качественное обслуживание вне зависимости от удаленности места проживания потребителя;

– Организационная доступность - потребителю не может быть отказано в предоставлении запрашиваемой услуги при выполнении им требований, необходимых для оказания данной услуги;

– Информационная доступность - полная и доступная информация о деятельности Общества;

– Принцип «обратной связи» - изменения в деятельности Общества в ответ на потребности потребителей;

– Защита персональных данных - Общество обязуется защищать все персональные данные, получаемые от потребителей;

6.1.2 Потребителям обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки.

6.1.3 Потребителям обеспечивается возможность оперативного ответа на вопросы с возможностью решения вопроса потребителя за одно обращение.

6.1.4 Обслуживание потребителей ведется с использованием «принципа одного окна», т. е. при получении обращения потребителя, сотрудники Общества самостоятельно решают вопросы со сторонними организациями (в случае такой необходимости) при наличии соответствующих договорных отношений.

6.2 Организационно-нормативное обеспечение

6.2.1 Система обслуживания потребителей в Обществе организуется таким образом, чтобы обеспечить оптимальный уровень качества, удовлетворяющий запросам потребителей, и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации и условиям договора.

6.2.2 Потребители могут направить обращения в любое подразделение Общества.

6.2.3 Общество предоставляет потребителям возможность свободного выбора любого типа каналов информационного взаимодействия (очного, заочного, интерактивного) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений потребителя для обращений и консультаций по вопросам энергоснабжения и предоставления услуг.

6.2.4 Обслуживание производится на участках Общества в г. Белгороде и Белгородской области.

6.2.5 Для создания и поддержания эффективной системы обслуживания потребителей Общество обеспечивает наличие:

- квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие и организацию обслуживания потребителей;
- помещений для приема потребителей;
- компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений потребителей и формирования отчетов;
- формализованных в соответствующей регламентирующей документации бизнес-процессов взаимодействия Общества с потребителями.

6.2.6 Для организации взаимодействия с потребителями используется программный комплекс СТЕК-Энерго. Наличие программного комплекса дает эффект на всех стадиях работы с потребителями - начиная от скорости обработки данных, оформления договоров и их индивидуализации, и заканчивая абсолютной прозрачностью для потребителя произведенных расчетов и высокой степенью мобильности при реализации требуемых им изменений.

6.2.7 Программный комплекс СТЕК-Энерго постоянно дорабатывается в текущем режиме вследствие изменений требований рынка и законодательства.

6.2.8 Развитие единой информационной системы дает возможность дальнейшего развития сервисных услуг, оказываемых потребителям, например, через систему Интернет обслуживания, и снижает их затраты на персонал, занимающийся вопросами организации энергоснабжения потребителей.

6.2.9 С учетом настоящего СТО разрабатываются следующие организационно-распорядительные документы:

- положение о деятельности подразделений Общества;
- должностные инструкции сотрудников, обслуживающих потребителей;
- регламенты оказания услуг, реагирования на жалобы и обращения, а также взаимодействия Общества с другими заинтересованными сторонами при очном, заочном и интернет обслуживании потребителей.

6.2.10 Система централизованного обслуживания клиентов включает три формы обслуживания потребителей услуг: очный сервис, заочный сервис и интерактивный, который можно отнести к форме заочного обслуживания.

6.2.11 Очное обслуживание осуществляется посредством личного контакта потребителей услуг с сотрудниками Общества в ЦОК. При очном обслуживании каналами коммуникаций являются: центральный офис обслуживания клиентов, который размещается при исполнительном аппарате Общества либо в обособленном подразделении, ЦОК на территориальных подразделениях (участках) Общества.

6.2.12 Заочная форма обслуживания осуществляется без личного контакта потребителей услуг с сотрудниками Общества. При заочной форме обслуживания потребителя услуг используются следующие каналы коммуникации: Call-центр, Интернет-сайт Общества, мессенджеры и приложения (Skype, Viber, VK, Одноклассники), sms сервисы.

6.2.13 Общество предоставляет клиентам возможность свободного выбора любой из трех форм обслуживания (очной, заочной и виртуальной) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений клиента.

6.2.14 В зависимости от исполняемых функциональных обязанностей подразделения Общества в системе обслуживания клиентов разделяются на 2 уровня.

6.2.15 Первый уровень выполняет функции «одного окна» и отвечает за непосредственное взаимодействие с клиентом. Он включает подразделения очного обслуживания. Заочное обслуживание клиентов (call-центр, информационно-справочная служба и т. п.) реализовано в формате модели «одной площадки». В соответствие с этой моделью клиент взаимодействует с диспетчером, который уполномочен давать разъяснения по тем или иным вопросам, при этом действует единая информационно-справочная служба.

6.2.16 Второй уровень обеспечивает рассмотрение, обработку и выполнение заявок и обращений клиентов, поступающих через фронт-офис.

6.3 Основные критерии и параметры взаимодействия с потребителями

6.3.1. Эффективный процесс взаимодействия с потребителями характеризуется следующими параметрами:

- минимизация времени потребителя, затраченного на получение услуги, в том числе посредством сокращения количества очных контактов потребителей и Общества;
- индивидуальный подход к потребителям;
- единообразие требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
- оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с потребителями;
- полнота, актуальность и достоверность информации;
- предоставление информации потребителям посредством разнообразных коммуникаций;
- возможность получения услуги в любом территориальном подразделении Общества.

6.3.2 Ключевым критерием оценки качества взаимодействия с потребителями является - обеспечение качества энергоснабжения.

С целью обеспечения качества электроснабжения в Обществе организован процесс приема обращений потребителей по вопросам поставки электрической энергии ненадлежащего качества или прекращения поставки электрической энергии, а также процесс доведения информации до потребителей о причинах поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии. При этом ГП в соответствии с законодательством

Российской Федерации имеет право обратного требования к лицам, в том числе сетевым организациям, за действия которых он несет ответственность перед потребителем по договору энергоснабжения.

Качество клиентского обслуживания обеспечивается за счет заключения и исполнения договоров энергоснабжения (договора купли - продажи электрической энергии (мощности)), а также информирования потребителей по вопросам, связанным с процессом энергоснабжения в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Качество клиентского обслуживания обеспечивается за счет заключения и исполнения договоров на оказание дополнительных услуг, оказываемых Обществом, а также информирования потребителей по прочим услугам предоставляемым Обществом.

6.3.3 С целью информирования потребителей по вопросам, связанным с процессом электроснабжения, Общество размещает в ЦОК и (или) на официальном сайте www.belsbyt.ru следующую информацию:

- перечень документов, необходимых для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), порядок его заключения, а также порядок получения информации о состоянии процесса заключения договора с потребителем;
- формы договоров энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности));
- разработанные и внедренные Стандарты качества обслуживания потребителей;
- режим работы ЦОК, а также адреса и телефоны указанных центров;
- порядок и условия внесения платежей по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности));
- обеспечение возможности внесения платы по договору различными способами, в том числе для граждан-потребителей коммунальной услуги энергоснабжения напрямую Гарантирующему поставщику без оплаты комиссии;
- порядок и условия приема показаний приборов учета и последствия вывода из строя приборов учета либо отсутствия приборов учета;
- возможные последствия нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии, а по запросу потребителя - размер задолженности по оплате электрической энергии;
- размер и порядок расчета стоимости электрической энергии, действующие тарифы и льготы;
- организацию службы приема обращений потребителей о проблемах качества и нарушения энергоснабжения, прием иных обращений;
- информацию о дополнительных услугах, оказываемых Обществом;

- иные, наиболее часто задаваемые вопросы, возникающие у потребителей, и ответы на них.

7 ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

7.1 Организация инфраструктуры при очном обслуживании

Система очного обслуживания потребителей осуществляется в г. Белгороде и на участках Общества, расположенных на всей территории Белгородской области.

Центры обслуживания потребителей располагаются в нежилых помещениях в местах с развитой инфраструктурой, на первой линии домов по отношению к дороге, на первом этаже здания, не далее 500 метров от остановки общественного транспорта.

7.2 Организация приема потребителей

Прием потребителей производится в каждом подразделении (участке) Общества в отведенное для этого время.

Очный прием потребителей в офисах обслуживания ведется в порядке живой или электронной очереди (при наличии электронной системы управления очередью), а также по предварительной записи при личном обращении клиента, по телефону или через Личный кабинет на сайте Компании.

Общество предоставляет возможность каждому потребителю получить консультацию любого специалиста, при этом срок ответа на вопрос от потребителя не может превышать 10 рабочих дней, но может быть увеличен по согласованию с руководством (максимальный срок ответа не должен превышать 30 календарных дней).

Для отдельных категорий потребителей (одинокие люди с ограниченными возможностями передвижения, одинокие пенсионеры преклонного возраста, ветераны ВОВ) осуществляется индивидуальное выездное обслуживание.

В Обществе установлены следующие параметры средней продолжительности очного взаимодействия с потребителями:

Форма взаимодействия	Параметр (среднее значение)
Ожидание в очереди	не более 20 мин.
Обслуживание потребителя:	
Консультация (в том числе при обращении за услугой)	20 мин.
Выдача счет-фактур, актов выполненных работ	5 мин.
Прием документов для заключения (изменения, расторжения) договора энергоснабжения (в том числе по услугам)	20 мин.

7.3 Задачи и функции очного обслуживания потребителей

7.3.1 Задача очного сервиса Общества - обеспечение качественного обслуживания посредством:

- оптимизации бизнес-процессов очного обслуживания путем сокращения сроков и количества повторных посещений потребителем ЦОК;
- соблюдения стандартов обслуживания потребителей, регламентов и требований настоящего СТО;
- обеспечения комфортных условий ожидания и обслуживания потребителей;
- высокого уровня квалификации сотрудников ЦОК и сотрудников Общества, непосредственно задействованных в процессах оказания услуг потребителям;
- организации комплексного подхода к обслуживанию и развития дополнительных сервисов на площадках ЦОК в соответствии с ожиданиями потребителей.

7.3.2. Функции очного обслуживания потребителей:

- прием очных обращений потребителей услуг и их первичная обработка, в том числе:
 - прием жалоб, обращений и предложений потребителей;
 - прием заявок на заключение договоров энергоснабжения (купли-продажи электроэнергии), проверка соблюдения требований к форме, полноте сведений в заявке и наличия документов, приложенных к заявке, в соответствии с нормативными правовыми актами и организационно-распорядительными документами;
 - прием заявок на оказание дополнительных услуг, проверка соблюдения требований к форме, полноте сведений в заявке и наличия документов, приложенных к заявке, в соответствии с нормативными правовыми актами и организационно-распорядительными документами.
- предоставление справочной информации, консультаций и типовых форм документов по основным и дополнительным услугам Общества;
- организация, сопровождение и контроль работы по обращениям потребителей в структурных подразделениях, информационное сопровождение потребителя при оказании услуг и координация процесса взаимодействия между потребителями и структурными подразделениями Общества;
- прием и выдача документов потребителям, в том числе договоров энергоснабжения (купли-продажи электроэнергии), договоров оказания дополнительных услуг;
- формирование статистической отчетности по работе с очными обращениями клиентов;
- проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для изучения рынка потенциальных дополнительных сервисов, перспективных направлений

развития клиентского сервиса Общества, удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг;

- прием платежей от потребителей;
- контроль качества очного обслуживания в отделениях ЦОК Общества;
- организация и проведение PR-кампаний на площадке ЦОК, направленных на формирование положительного имиджа Общества у потребителей.

7.4 Требования к помещениям по приему потребителей

7.4.1 Обязательное наличие информационных указателей, оформленных в едином корпоративном стиле:

- у центрального входа в помещение вывески с наименованием Общества и информацией о режиме работы;
- в холле центрального офиса и в каждом обособленном территориальном подразделении вывесок с номерами кабинетов, наименованием подразделения Общества;
- у каждого кабинета табличек с номером, наименованием подразделения Общества;
- у входа в каждое из внутренних помещений - вывесок с наименованием помещения.

7.4.2 Вход и выход (включая аварийный) из помещения должны быть оборудованы указателями и источниками аварийного освещения.

7.4.3 В целях безопасности сотрудников и потребителей помещения оборудуются:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, тревожной кнопкой. Все помещения должны удовлетворять требованиям санитарной гигиены, постоянно поддерживаться в хорошем состоянии (ремонт, оформление).

7.5 Требования к персоналу, осуществляющему прием потребителей

7.5.1 Требования к содержанию рабочего места сотрудников, непосредственно взаимодействующих с потребителем на рабочем месте (требования не распространяются на технический и рабочий персонал):

- каждый сотрудник должен поддерживать чистоту и порядок на своем рабочем месте и следить за порядком в офисном помещении;
- на рабочем месте запрещен прием пищи;
- не допустимо держать на рабочем месте: рекламную продукцию фирм-конкуренентов; художественную литературу, журналы, газеты, не имеющую прямого отношения к служебной деятельности; одежду, посуду, косметику;
- необходимо наличие визитных карточек у начальников участков, заместителей начальников участков;

- 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 потребителями должно быть свободно от посторонних вещей, затрудняющих процесс обслуживания потребителя.

7.5.2 Требования к внешнему виду сотрудника:

Внешний вид специалистов Общества регламентируется «Положением о внешнем виде и деловом стиле сотрудников АО «Белгородэнергосбыт» П.049.73239074.

Сотрудники Общества должны поддерживать деловой стиль, который отличается консервативностью и сдержанностью, а также создает положительный деловой имидж.

Специалисты, осуществляющие непосредственный прием потребителей (менеджеры, администраторы, секретари, кассиры, техники, инженеры, бухгалтеры, делопроизводители, операторы связи) должны использовать «корпоративную одежду».

Для женщин - блузка (рубашка) классического фасона, белого цвета, с длинным или коротким рукавом. В холодное время года допускается носить жакет с длинным рукавом классического фасона. Ткань и цвет жакета должны соответствовать юбке или брюкам. На шее обязательно наличие корпоративного платка с символикой Общества. Юбки и брюки - из костюмной однотонной ткани серого, коричневого, темно-синего или черного цвета. Форма юбки – прямая, длина – не выше колена. Брюки – прямые с заглаженной стрелкой, классического фасона. Допускается наличие малозаметной полоски или неяркой клетки. Ремень к брюкам классической формы и соответствующего брюкам цвета. Обувь классическая на среднем каблуке, с закрытым носом. Цвет обуви: черный, коричневый или темно-серый. Минимальное количество украшений: обручальное кольцо, бижутерия сдерживающего, классического характера, умеренность в макияже, духах, аккуратный, неяркий маникюр. Прическа должна быть аккуратная и строгая. Длинные, волосы должны быть уложены аккуратно. Не допускается использование ярких заколок.

Для мужчин - белая рубашка классического фасона с длинным или коротким рукавом. В холодное время года допускается шерстяной жилет строгого фасона в цвет брюк. Наличие классического галстука умеренной цветовой гаммы или корпоративного галстука цветовой палитры Общества обязательно. Брюки - из костюмной однотонной ткани серого, коричневого, темно-синего или черного цвета классического фасона. Костюм классического кроя неярких тонов. Обувь классическая, закрытая. Цвет обуви: черный, коричневый или темно-серый.

Прическа должна быть аккуратная и строгая. Умеренность в использовании одеколона.

Для всех сотрудников, осуществляющих приём потребителей, обязательно наличие корпоративного бейджа, с указанием фамилии, имени и должности. Стиль Casual Friday на сотрудников, непосредственно обслуживающих клиентов, не распространяется.

Сотрудники, явившиеся на работу в неопрятном виде и несоответствующей одежде, могут быть не допущены к работе в этот день непосредственным руководителем.

7.6 Общие требования делового этикета

Правила делового этикета рассчитаны на то, что в каждом конкретном случае их применяют, исходя из ситуации. Неизменным в любой ситуации остается уважение к клиенту, здравый смысл и рациональность поведения сотрудника подразделения по взаимодействию с клиентами. Сотрудники подразделения по взаимодействию с клиентами, а также других структурных подразделений, в компетенцию которых входит взаимодействие с клиентами, в своем лице представляют Общество и отношение Общества к потребителю. Элементарные правила, которых должен придерживаться сотрудник:

- сотрудник должен оперативно и качественно обслуживать потребителя;
- сотруднику следует использовать слова «спасибо» и «пожалуйста»;
- сотрудник должен стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для потребителя;
- составляющими высокой коммуникативной культуры общения сотрудника с потребителем услуг являются: предупредительность, тактичность, вежливость, доброжелательность и спокойствие;
- сотрудник всегда первым приветствует клиента;
- исключается обращение к потребителю по половому признаку - «мужчина»/«женщина»;
- сотрудник в процессе общения обращается к клиенту по имени и отчеству и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения;
- сотрудник относится ко всем потребителям услуг ровно и выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий;
- сотрудник должен уважать точку зрения потребителя вне зависимости от того разделяет он ее или нет. Не допускается явно навязывать свою точку зрения, игнорировать высказывания потребителя или перебивать.

Особое внимание следует уделять работе с жалобами потребителей: необходимо внимательно выслушать клиента и выразить готовность разобраться в возникшей ситуации.

Профессиональные термины при общении с клиентом сотрудник должен употреблять в меру и только в тех случаях, когда уверен в том, что клиент полностью понимает его.

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

Если у сотрудника нет полной уверенности в точности передаваемой клиенту информации, ему необходимо ее перепроверить. Если для выяснения деталей требуется значительное время, то сотруднику следует предложить клиенту связаться для получения информации повторно (при этом указать точное время) или предложить альтернативный канал получения информации.

Сотрудник, во избежание случайного предоставления ложной информации, не вправе консультировать клиента по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы его компетенции.

В случае если сотрудник не обладает необходимой компетенцией, чтобы решить проблему обратившегося к нему клиента, он должен:

- пригласить к клиенту компетентного специалиста для того, чтобы удовлетворить просьбу клиента;
- задать направления поиска (предоставить телефон справочной службы, название организации и т. п.).

7.7 Требования к деловому этикету при очном обслуживании потребителей

7.7.1 Принимая потребителя, сотрудник обязан:

- перед началом работы включить компьютер, загрузить необходимые программы;
- отложить текущую работу;
- общаться лицом к лицу с потребителем;
- улыбаться;
- первым произносить инициативное приветствие: «Добрый день», «Слушаю Вас», «Здравствуйте, что Вас интересует?»;
- предложить потребителю присесть (по возможности);
- представляться по имени отчеству и в ответ узнать имя потребителя: «Меня зовут Иван Иванович», «Как мне к Вам обращаться?», «Как бы Вы хотели, чтобы я к Вам обращался»; внимательно выслушать потребителя;
- отвечать на вопросы потребителя вежливо и доброжелательно, в корректной форме;
- выполнить необходимую для решения вопроса работу, вежливо попросив потребителя подождать, или четко, грамотно и доступно объяснить способ решения вопроса;

– при невозможности решить вопрос на месте перенести срок его решения, при необходимости запросить недостающие сведения. Невозможность решения вопроса в ходе беседы с потребителем должна быть аргументирована;

– не повышать голос, не проявлять торопливость, не высказывать нетерпения, избегать непонятных для потребителя терминов, не допускать в разговоре с потребителем неприятные для него интонации, не проявлять безразличия к проблемам потребителя;

– при необходимости провожать или направлять потребителя в другое структурное подразделение;

– благодарить за сотрудничество;

– в конце поинтересоваться: «У вас остались еще вопросы?»;

– прощаться: «Спасибо, что Вы обратились к нам», «Рады будем видеть Вас снова», «Всего доброго!», «До свидания!».

7.7.2 При приеме от потребителя письменного обращения сотрудник, наделенный соответствующими полномочиями, обязан внимательно изучить его;

– при недостатке информации, изложенной в обращении, выяснить у потребителя недостающую информацию;

– известить потребителя о сроке ответа;

– обеспечить регистрацию письменного обращения, требующего времени для проработки и подготовки ответа, с уведомлением потребителя о сроках его направления.

Сотрудник, наделенный соответствующими полномочиями, контролирует исполнение обращения потребителя и ответ на него, переданного для исполнения в другое подразделение Общества, к компетенции которого относится решение поставленного потребителем вопроса.

При проведении консультации сотрудник четко и доходчиво отвечает на вопросы потребителя, при необходимости кратко излагает суть в письменном виде или дает ему возможность самому записать основные ответы.

В устных или письменных обращениях к потребителям по возможности необходимо избегать категоричных выражений, таких как: «Вы обязаны», «Вам предписывается», «Явиться», «Предъявить» и т.п. Указанные выражения допускаются в обращении с потребителями только в случаях, предусмотренных законодательством и договорами энергоснабжения, при этом сотрудник должен знать и, при необходимости, обязан сослаться на конкретный пункт нормативного документа и (или) договора.

Категорически запрещается в присутствии потребителей порочить репутацию Общества, вести посторонние разговоры, отлучаться, принимать пищу во время обслуживания потребителя. В случае если во время разговора с потребителем возникла необходимость прервать разговор, необходимо вежливо предупредить его об этом и попросить подождать.

При выявлении ошибок, допущенных со стороны Общества, необходимо принести потребителю извинения за причиненные неудобства.

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

При обслуживании потребителя, подавшего жалобу, необходимо придерживаться следующих методов работы:

- быть к потребителю особенно внимательным, даже если жалоба кажется несущественной или абсурдной;
- помочь потребителю изложить свою жалобу, дать возможность спокойно высказаться, уточнить суть жалобы;
- требуемая от потребителя документация должна быть минимальной;
- решать проблему в кратчайшие сроки;
- анонимные жалобы не рассматриваются, обратившийся должен сообщить свои контактные данные (ФИО, телефон (адрес)).

При установлении фактов грубого обращения персонала с потребителем, оказания на него необоснованного давления и угроз временного прекращения подачи энергии, виновные сотрудники Общества привлекаются к дисциплинарной ответственности в установленном порядке.

7.8 Обслуживание потребителей с ограниченными возможностями

7.8.1 При входе в зону обслуживания клиентов на видном месте располагается табличка о праве инвалидов на обслуживание вне очереди, выполненная в соответствии с фирменным стилем Общества.

7.8.2 Сотрудник Общества, осуществляющий работу с потребителями (администратор), является ответственным за обеспечение решения вопросов, связанных с обслуживанием людей с ограниченными возможностями. Данный сотрудник первым обращается к инвалиду с предложением помощи, обслуживая его вне очереди.

7.8.3 Общие правила этикета при общении с инвалидами:

- при беседе с инвалидом следует обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, в случае присутствия таковых при разговоре;
- предлагая помощь, ждать пока ее примут, а затем уточнять порядок действий;
- разговаривая с человеком, испытывающим трудности в общении, слушать его внимательно, быть терпеливым, ждать, когда человек сам закончит фразу; не поправлять его и не договаривать за него; не делать вид, что достигнуто понимание, если на самом деле это не так; повторить, что вы поняли, это поможет человеку продолжить беседу.

7.8.4 При общении с людьми, испытывающими трудности в передвижении:

- необходимо помнить, что инвалидная коляска является неприкосновенным пространством человека, вследствие чего недопустимо облакачиваться на нее, толкать, катить коляску без согласия человека;
- сотрудник ответственный за обслуживание клиентов с ограниченными возможностями должен помочь потребителю в передвижении по зданию, использовании пандуса, если таковой имеется. При необходимости для помощи пригласить сотрудников мужского пола;
- прежде чем оказать помощь, например, при необходимости открытия тяжелой двери или продвижения по ковру с длинным ворсом, необходимо убедиться в ее необходимости, спросив у клиента;
- в случае если сотруднику разрешили передвигать коляску, катить ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия;
- при беседе, по возможности, располагаться на одном уровне с клиентом. Следует избегать положения, при котором вашему собеседнику придется запрокидывать голову, либо принимать иные некомфортные позы;
- помнить, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием и общаться с ними соответственно.

7.8.5 При обращении клиентов, испытывающих трудности в передвижении и отсутствии возможности обслуживания в офисе:

- лица с ограниченными возможностями могут воспользоваться возможностью вызова сотрудника Общества при помощи кнопки вызова, расположенной на входной двери в здание, или набрав контактный номер телефона ответственного сотрудника, расположенный на информационной табличке на видном месте на фасаде здания;
- после звонка от клиента с ограниченными возможностями движения необходимо спуститься к потребителю, поприветствовать, узнать тему обращения;
- если необходимо воспользоваться программным комплексом или помощью других сотрудников, взять необходимые документы от клиента, попросить подождать решения вопроса;
- при необходимости длительного ожидания сделать копии документов, взять контактный телефон клиента и сообщить результат посредством телефонной связи.

7.8.6 При общении с людьми с нарушением зрения и незрячими:

- сотруднику необходимо представиться;

- предлагая свою помощь, следует аккуратно направлять человека, сильно не сжимая его руку, идти рядом, не создавая положения, когда клиент оказывается позади;
- предупреждать о препятствиях: ступенях, низких притоках и т. п.;
- в случае наличия в сопровождении собаки-поводыря не давать ей команды и не трогать ее;
- при необходимости прочтения человеку с ограниченными возможностями зрения документации, либо иной требуемой информации, следует сначала предупредить его об этом. Говорить обычным голосом, не пропускать информацию, если вас об этом не попросят. Если это важный документ, не заменять чтение пересказом. Если потребитель должен подписать документ, прочитать его обязательно, так как наличие инвалидности не освобождает слепого человека от ответственности, предусмотренной документом;
- предложить присесть на специально оборудованное место для приёма потребителей с нарушениями зрения и воспользоваться получением информации при помощи программ, повышающих контрастность экрана, и программ перевода текста в синтезированную речь;
- предлагая клиенту присесть, не усаживать его, а направить его руку на спинку стула или подлокотник. Не водить по поверхности его руку, а дать возможность свободно потрогать предмет;
- в случае перемещения сотруднику следует предупредить клиента, не создавая неловкой ситуации беседы «в пустоту»;
- заметив, что потребитель сбился с маршрута, не управлять его движением на расстоянии, а подойти и предложить помощь.

7.8.7 При общении с людьми с нарушением слуховых функций:

- в целях привлечения внимания человека с ограниченными слуховыми возможностями сотрудник может подать знак рукой или прикоснуться к плечу клиента;
- в случае, если клиент сообщает сотруднику о способности считывания речи с губ, необходимо смотреть прямо на потребителя, не отводить голову в сторону;
- следует говорить ясно и ровно, без излишнего подчеркивания информации или крика. Если клиенту нужно, чтобы сотрудник говорил громче, вас об этом попросят;
- если клиент обращается с просьбой повторить информацию, сотруднику следует постараться перефразировать сказанное предложение/фразу, возможно с использованием жестов;
- в целях достижения взаимопонимания с клиентом, не стесняться поинтересоваться, понял ли вас собеседник;

- если сотрудник сообщает информацию, содержащую номер телефона/лицевого счёта и т.п., технические или иные сложные термины, адрес, необходимо написать её на бумажном носителе, сообщить по почте, факсу или электронной почте, либо любым другим способом, но так, чтобы было достигнуто абсолютное понимание, что информация понятна потребителю;

- при необходимости предоставления типовой информации по вопросам энергоснабжения предложить клиенту воспользоваться информационным материалом на бумажном носителе;

- при возникновении затруднений в устном общении следует предложить вариант альтернативного общения посредством переписки.

7.8.8 При общении с людьми с задержкой в развитии и проблемами в общении:

- следует использовать доступный язык, чёткие выражения, предоставлять информацию точно по теме обращения;

- избегать словесных штампов и образных выражений;

- предоставлять информацию "по шагам", давая потребителю возможность осмысления каждого шага.

7.8.9 При общении с людьми, испытывающими затруднения в речи:

- сотрудник не должен перебивать или поправлять человека, который испытывает затруднения в речи;

- следует начинать говорить, только убедившись, что потребитель уже закончил свою мысль;

- задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка головы;

- в целях достижения взаимопонимания не стесняться переспросить;

- при возникновении затруднений в устном общении следует предложить вариант альтернативного общения посредством переписки.

7.8.10 После завершения обслуживания клиента с ограниченными возможностями попросить потребителя оставить отзыв о качестве обслуживания и внести предложения по совершенствованию, данный отчет отправить начальнику отдела обслуживания клиентов департамента по работе с физическими лицами на электронную почту. В трехдневный срок рассмотреть возможность внедрения предложения от клиента в действие.

8 ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Система заочного обслуживания обеспечивает связь между ГП и потребителем и включает интернет-обслуживание (посредством разделов корпоративного сайта Общества), электронную переписку, обслуживание с помощью мессенджеров и приложений (Skype, Viber, VK, Одноклассники), почтовую переписку (в том числе факс), и телефонное обслуживание (Call-центр).

Заочное обслуживание характеризуется следующими принципами:

- доступность для всех категорий клиентов;
- возможность осуществления большинства операций, не выходя из дома (оплата электроэнергии, распечатка квитанции и т. п.);
- информация о сайте и контактных телефонах размещена в максимальном количестве мест (в офисах, на раздаточных материалах и т. п.);
- заочное обслуживание построено по принципу удобного, простого и информативного сервиса.

8.1 Организация обработки письменных обращений

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

Письменное обращение может быть направлено потребителем на адрес любого территориального подразделения Общества, либо представлено лично в канцелярию участков или в любой ЦОК.

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

Типовой алгоритм заочного обслуживания по почте:

После регистрации письменное обращение рассматривается руководством и направляется в соответствующее подразделение для подготовки ответа.

Ответ в печатном виде оформляется на фирменном бланке Общества, подписывается уполномоченным лицом (в соответствии с должностной инструкцией) и обязательно содержит контактные данные исполнителя.

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

Почта		
Обработка обращения уполномоченным лицом	Регистрация, классификация обращений и передача обращения специалисту	Не более 1 дня
Обработка обращения специалистом	Рассмотрение обращения и оформление ответа	Не более 10 рабочих дней. В случаях если в обращении установлены разумные сроки ответа или срок ответа установлен нормативно-правовыми актами РФ - в указанные сроки

	Продление рассмотрения обращения	Не более 20 календарных дней. Продление срока ответа допускается (по согласованию с руководством), если необходимо получить дополнительную информацию от других организаций
Общая продолжительность		Не более 30 календарных дней

Действия по рассмотренному заявлению 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.

Заявление потребителя не рассматривается и ответ на обращение не дается только в случаях, если в письменном обращении не указаны контактные данные.

8.2 Требования к этикету деловой переписки

Деловая переписка осуществляется посредством почтовой связи, автоматизированной системы управленческого документооборота и электронной почты.

При направлении письма почтой РФ письмо оформляется и направляется в соответствии с внутренними стандартами документооборота.

При направлении письма по электронной почте сотрудник всегда кратко указывает его тему. Длина письма должна соответствовать характеру общения: если сотрудник просто отвечает на вопрос, то он должен делать это кратко и по существу.

Письмо необходимо начинать с уважительного обращения к адресату по имени и отчеству. Ответ рекомендуется составлять из двух частей:

- констатирующая часть - указывается краткое содержание полученного обращения (жалобы), а также приводятся факты, причины, основания и цели составления документа. При необходимости в данной части устанавливается взаимосвязь с нормативной документацией по данному вопросу;

- результирующая часть - излагается непосредственно ответ клиенту, решения по обращению (жалобе).

Ответ не должен содержать ссылки, отражающие проблемы Общества (отсутствие финансовых средств, кадров и т. д.), вызывающие неудовлетворенность клиента, неконкретные и неопределенные сроки или сроки решения проблем клиента, превышающие длительность более года.

Ответ подписывается должностным лицом, на имя которого поступило обращение клиента. Подпись должна идентифицировать сотрудника (ФИО, должность, подразделение, наименование Общества) и содержать данные об альтернативных каналах связи (например, телефон call-центра или факс).

8.3. Организация обработки телефонных обращений

8.3.1 Требования к организации call-центра

Call-центр представляет собой совокупность оборудования, программного обеспечения, сотрудников структурных подразделений по взаимодействию с клиентами и бизнес - процессов заочного обслуживания потребителей.

Инфраструктурными компонентами call-центра являются:

- оборудование (техническая инфраструктура call-центра); программное обеспечение;
- операторы call-центра, осуществляющие обработку входящих/исходящих вызовов (организационная структура call-центра).

Для оптимального заочного сервиса в Обществе с учетом специфики работы энергосбытовой компании call-центр реализуется в форме корпоративного call-центра: то есть операторы являются сотрудниками Общества, а техническая инфраструктура call-центра находится в собственности Общества.

При осуществлении записи разговора клиент предупреждается об этом в начале телефонного разговора.

8.3.2 Задачи и функции call-центра

Основная цель call-центра Общества – обеспечивать качественную и оперативную консультативную поддержку потребителей при заочном обращении (по телефону).

Основными задачами и функциями call-центра Общества являются:

1. Прием входящих звонков:

- качественная консультативная поддержка клиентов. Поиск и предложение оптимальных решений клиенту, в связи с возникшим вопросом;
- предоставление всей нужной информации клиенту по услугам, тарифам, процедурам и акциям Общества, разъяснение и сверка по лицевому счету клиента;
- коммутация клиентов с сотрудниками Общества;
- работа с клиентскими жалобами и пожеланиями;
- ввод в базу данных полученной информации.

2. Осуществление исходящих звонков:

- проведение обзвонки клиентов с целью сообщения/получения информации (по задолженности клиента, по предложениям Общества, и т. д.);
- проведение обзвонки клиентов, воспользовавшихся услугой «Обратный звонок» на сайте Общества, а также заказавших обратный звонок с помощью IVR-меню линии 1-3-5-7 или (4722) 23-08-49;
- ввод в базу данных полученной информации;
- составление отчета по результатам обзвона.

3. Своевременное внесение изменений по абонентам бытового сектора в программно-расчетный комплекс (контактных данных клиента, контрольных показаний, характеристик приборов учета, и т. д.).

4. Повышение качества обслуживания клиентов:

- снижение количества обращений в Сектор очного обслуживания клиентов за счет предоставления актуальной, достоверной и качественной информации в Секторе обработки вызовов;
- оперативность решения вопросов с целью минимизации затраченного времени обратившегося Абонента;
- обеспечение индивидуального подхода к Абоненту, направленное на повышение удовлетворенности клиента работой Оператора.

8.4. Деловой этикет при телефонных переговорах

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

При входящем звонке сотрудник:

- поднимает трубку не позднее 3 звонка; называет наименование Общества, подразделение, свое имя отчество и выражает готовность слушать: «АО «Белгородэнергосбыт», инженер Белгородского участка Иван Иванович, здравствуйте...»;
- после определения вопроса, по которому звонит потребитель, сотрудник принимает решение проконсультировать (или решить вопрос) самостоятельно или переадресовать. При этом сотрудник просит у потребителя контактные данные (если он готов их предоставить);
- после решения вопроса, сотрудник завершает разговор и прощается с потребителем: «Я был(а) рада Вам помочь. До свидания» или «Всего доброго. Спасибо за звонок!».

При совершении исходящего звонка сотрудник:

- здоровается: «Добрый день!», «Здравствуйте!»;

– представляется: «АО «Белгородэнергосбыт», отдел расчетов, Ольга Ивановна»;

– уточняет, может ли потребитель сейчас разговаривать (если потребитель на данный момент не готов разговаривать, работник спрашивает, когда можно перезвонить или оставляет свой контактный телефон);

– после окончания разговора благодарит потребителя: «Спасибо, что уделили мне время»;

– прощается: «Всего доброго!», «До свидания».

Переадресация потребителя на другого сотрудника:

– предупреждает потребителя о переадресации: «Одну минуту, я сейчас переведу Вас на сотрудника, который Вас проконсультирует по данному вопросу»;

– дожидается реакцию потребителя;

– переводя звонок, дожидается ответа сотрудника, на которого переадресовывается звонок, озвучивает имя потребителя, цель звонка и удостоверяется, что данный сотрудник может ответить на вопрос потребителя;

– после положительного ответа переключает потребителя.

Необходимо своевременно отвечать на входящий телефонный вызов. В случае получения параллельного вызова необходимо вежливо попросить перезвонить.

При осуществлении исходящего вызова сотруднику необходимо прекратить попытки выйти на связь после шестого сигнала телефонного аппарата.

Сотруднику следует вести телефонный разговор таким образом, чтобы проблема каждого потребителя была решена, и у него осталось приятное впечатление об Обществе.

Из-за особенностей телефонной связи сотруднику необходимо четко выговаривать слова, чтобы потребитель 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 потребителя, 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.

Если сотрудник не может сразу ответить на вопрос потребителя, рекомендуется записать номер телефона и ФИО потребителя и сообщить ему временной интервал, через который сотрудник перезвонит.

Сотруднику запрещено посвящать телефонного собеседника в дела и проблемы коллег, комментировать их действия.

Не рекомендуется вести переговоры по громкой связи.

Если потребитель ждет на линии, сотрудник не должен разговаривать с другими сотрудниками, либо потребителями в офисе.

В конце общения сотруднику необходимо поблагодарить потребителя за звонок.

Устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с потребителем:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр
Телефонное обслуживание потребителя специалистом	Соединение со специалистом	1 мин.
	Среднее время предоставления информации специалистом	5 мин.

8.5 Приём показаний приборов учёта

Для максимального упрощения процедуры передачи показаний приборов учёта Общество обеспечивает для своих клиентов широкий круг разнообразных способов передачи показаний. Все способы передачи показаний регулярно доводятся до потребителя в виде специальных раздаточных материалов, выдаваемых в офисах Общества, а также публикуются на Интернет-сайте и в квитанциях.

Способы передачи показаний:

1. ЦОК АО «Белгородэнергосбыт».
2. Оператор Контакт-центра 1-3-5-7 или (4722) 23-08-49.
3. С помощью круглосуточной системы распознавания голоса без соединения с оператором, для этого необходимо обратиться по телефону (4722) 77-08-49, либо по телефону Контакт-центра (4722) 23-08-49 при условии выбора пункта «Передача показаний» в голосовом меню (кнопка 1).
4. Сервис «Личный кабинет» на сайте Общества белгородэнергосбыт.рф.
5. Сервис «Передать показания» (без регистрации) на сайте Общества белгородэнергосбыт.рф.
6. Электронная почта (адреса опубликованы на сайте belsbyt.ru). Необходимо отправить письмо, содержащее: адрес, лицевой счет, показания прибора учета.
7. Сервис "Личный кабинет" на сайте ГИС ЖКХ.

9 ОРГАНИЗАЦИЯ ИНТЕРНЕТ-ОБСЛУЖИВАНИЯ

9.1 Организация инфраструктуры интернет-обслуживания

9.1.1 Интернет-обслуживание потребителей организуется на базе сайта Общества (www.belsbyt.ru).

Название раздела	Содержание и возможности раздела
Пресс-центр	Позволяет потребителю ознакомиться с новостями, связанными с деятельностью Общества и получить контактную информацию.
О компании	Содержит информацию о миссии Общества, ее реализации и обеспечении, а также информацию об истории создания Общества, его основных направлениях деятельности. Сведения о структуре Общества, социальной ответственности и системе менеджмента качества, принятой в Обществе.
Клиентам	Позволяет потребителям ознакомиться с нормативной базой, ценах и тарифах на электрическую энергию (мощность), деятельности оптового и розничного рынка э/энергии, информацию о дополнительных услугах, предоставляемых Обществом и многое другое.
Раскрытие	Раскрытие информации осуществляется Обществом на основании Положения об информационной политике АО «Белгородэнергосбыт», утвержденного решением Совета директоров 10.08.2011 г.
Задать вопрос	В данном разделе потребитель может задать интересующие вопросы сотрудникам Общества, поднять актуальные темы, связанные с деятельностью АО «Белгородэнергосбыт» и предоставляемыми Обществом услугами, на которые специалисты и руководители дадут квалифицированные и оперативные ответы.

Обслуживание посредством сайта Общества основывается на следующих принципах:

- доступность информации;
- достоверность представленной информации;
- обязательное реагирование на вопросы клиентов;
- понятность логики сайта.

На сайте Общества должны быть размещены:

- нормативная база (нормативные правовые акты, постановления органов тарифного регулирования и др.);

- контакты Общества, телефоны и адреса электронной почты должностных лиц и подразделений Общества;
- перечень документов, необходимых для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки)) электрической энергии, порядок его заключения, а также порядок получения информации о состоянии процесса заключения договора;
- формы договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки)) электрической энергии;
- разработанные и внедренные стандарты качества обслуживания потребителей (покупателей) и изменения указанных стандартов;
- порядок и условия внесения платежей за электрическую энергию;
- порядок и условия приема показаний приборов учета и последствия вывода из строя приборов учета либо отсутствия приборов учета;
- возможные последствия нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии;
- размер и порядок расчета стоимости электрической энергии, действующие тарифы и льготы;
- график обслуживания потребителей (покупателей) в центрах очного и заочного обслуживания потребителей (покупателей), а также адреса и телефоны указанных центров;
- порядок подачи обращений, претензий и жалоб на действия гарантирующего поставщика;
- личный кабинет клиента;
- информация о планируемых ремонтных работах, производимых сетевыми организациями, сопряженных с временным приостановлением энергоснабжения клиентов Общества;
- информация о предоставляемых дополнительных услугах (перечень, прейскурант цен, порядок подачи заявок на предоставление услуг);
- полезная информация: энергосбережение, советы по безопасной работе с электроэнергией в быту и пр.;
- возможность задать вопрос сотрудникам Общества;
- иные, наиболее часто задаваемые вопросы, возникающие у потребителей (покупателей), и ответы на них.

Раздел «Задать вопрос»

В данном разделе потребитель может задать интересующие вопросы, поднять актуальные темы, связанные с деятельностью АО «Белгородэнергосбыт» и предоставляемыми Обществом услугами, на которые специалисты и руководители дадут квалифицированные и оперативные ответы.

Предварительно потребителям предлагается ознакомиться с наиболее часто задаваемыми вопросами.

Далее размещена автоматизированная форма для заполнения данных потребителя и непосредственно самого вопроса.

Личный кабинет

Подраздел «Личный кабинет клиента» представляет совокупность адресных информационно-интерактивных сервисов в части взаимодействия с клиентами.

Для обеспечения адресности и удобства использования Личного кабинета могут быть реализованы различные типы интерфейсов в зависимости от категории потребителей услуг (физические и юридические лица). Доступ в Личный кабинет осуществляется по индивидуальному логину и паролю, которые предоставляются при онлайн-регистрации на сайте Общества. В Личном кабинете клиента реализуется следующий функционал:

- просмотр статистики начислений и оплат за потребленную электроэнергию по лицевому счету клиента;
- ввод текущих показаний приборов учета электрической энергии;
- распечатка квитанции для оплаты электроэнергии;
- подписка на рассылку квитанций по электронной почте;
- просмотр информации по расчетам электроэнергии, потребленной на общедомовые нужды;
- оплата счета с помощью банковской карты;
- управление несколькими лицевыми счетами;
- подключение услуги «Автоплатеж»;
- возможность задать интересующий вопрос сотрудникам Общества.

Услуга «Обратный звонок»

Для удобства клиентов была введена услуга «Обратный звонок», позволяющая клиенту заказать соединение с оператором для получения консультации по вопросам энергоснабжения в удобное для потребителя время. Преимуществом данного сервиса является оперативное решение проблемы с возможностью избежать ожидания очереди звонков.

Заказать обратный звонок можно двумя способами:

1. На сайте Общества www.belsbyt.ru. После заказа обратного звонка в будние дни с 8:00 до 20:00 специалист перезвонит в течение 15 минут, если заказ звонка происходит в выходной день – у потребителя есть возможность выбрать удобные дату и время для последующей консультации.
2. В тоновом режиме, через звонок на номер 1-3-5-7 или (4722) 23-08-49 в нерабочее время Контакт - центра. Если потребитель позвонил указанные номера в выходной день или после 20:00, услугу «Обратный звонок» можно

заказать, нажав соответствующую цифру, предлагаемую в IVR-меню. При нажатии клавиши система фиксирует номер телефона клиента.

После того, как заявка будет обработана, с клиентом свяжется специалист Общества и даст консультацию по интересующему вопросу. Подробный алгоритм оказания услуги «Обратный звонок» представлен в Приложении 1.

9.2 Организация обработки обращений:

Интернет обслуживание ведется по двум направлениям:

- предоставление справочной информации;
- удовлетворение электронных обращений потребителей.

Потребителю предоставляется возможность ознакомиться с информацией, размещенной на сайте. При необходимости потребитель заполняет автоматизированную форму обратной связи (для получения информации, направления предложений, замечаний по работе Общества).

Сотрудник подразделения (в соответствии со своей должностной инструкцией), отвечающий за работу раздела «Задать вопрос» предоставляет ответ или направляет запрос специалисту. Ответ направляется потребителю и, если представляет интерес для других потребителей, публикуется на сайте в разделе «Часто задаваемые вопросы».

Более подробно типовой алгоритм интернет обслуживания представлен в Приложении 2.

Устанавливаются следующие параметры оценки предельной продолжительности взаимодействия с потребителем:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр
Корпоративный сайт	Обновление информации в случае изменения	Не более 7 рабочих дней
Раздел «Задать вопрос»	Ответ на поставленный вопрос	Не более 5 рабочих дней. При обращении, требующем взаимодействия нескольких подразделений - 10 рабочих дней

10 ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОГРАММЫ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

В Обществе существуют следующие инструменты для повышения качества обслуживания клиентов:

- Метод тайного покупателя;
- Обучение сотрудников Общества;
- Анкетирование клиентов;
- Анализ обращений клиентов с претензией к качеству обслуживания;
- Обратная связь от сотрудников.

Метод тайного покупателя.

Общество с определенной периодичностью проводит исследования качества обслуживания клиентов методом тайного покупателя. Для исследования выбираются либо конкретные офисы обслуживания, либо все центры обслуживания в целом. Результаты доводятся до руководства проверяемых участков с предложениями по улучшению качества обслуживания клиентов (если это требуется). Составляется план мероприятий по внедрению изменений и исправлению ситуации. Если конкретный офис показал неудовлетворительные результаты проверки, то он включается в проверку на следующий год в обязательном порядке.

Обучение сотрудников Общества.

Ежегодно сотрудники Общества, непосредственно контактирующие с клиентами, проходят внутреннее обучение, посвященное правилам общения с клиентом. В случае возникновения проблемных ситуаций проводится обучение по требуемой тематике.

Анализ обращений клиентов с претензией к качеству обслуживания

Оценка качества клиентского обслуживания проходит в Обществе на регулярной основе раз в квартал, раз в полгода и раз в год.

Регулярно проводится работа с записями в «Книге отзывов и предложений», которая присутствует на каждом производственном участке Общества. Раз в квартал проводится качественный и количественный анализ обращений клиентов с претензией к качеству обслуживания. При этом основной акцент делается на следующие показатели:

- Основные причины обращений;
- Количество обращений по отношению к прошлому периоду;
- Количество обращений по повторным ошибкам Общества.

Указанные данные ежеквартально предоставляются руководителю управления клиентского сервиса для составления плана мероприятий, направленного на снижение обращений клиентов по вопросам качественного обслуживания в Обществе.

Анкетирование клиентов

Раз в полгода проводится оценка уровня удовлетворённости клиентов. Сбор информации для расчета уровня удовлетворённости производится собственными силами Общества, путем проведения письменных опросов.

Обратная связь от сотрудников

Каждое из структурных подразделений, деятельность которых затрагивает интересы клиентов, имеет возможность выдвинуть предложения по улучшению работы с клиентами, и обязано участвовать в реализации соответствующего плана мероприятий.

С учетом настоящего СТО и мероприятий, направленных на повышение качества оказываемых услуг, разрабатываются различные организационно-распорядительные документы, связанные с процессом обслуживания клиентов.

- регламенты оказания услуг;
- положение о деятельности структурного подразделения по работе с клиентами;
- должностные и рабочие инструкции сотрудников, обслуживающих клиентов.

11 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

11.1 По отношению потребителя и Общества обратная связь подразделяется на:

- активную (потребитель является инициатором обратной связи);
- пассивную (Общество обращается к потребителю 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 потребителей;
- телефонные обращения по прямым телефонам и через «Контакт-центр»;
- интернет-обслуживание;
- электронная почта.

Активная обратная связь выражается в самостоятельном проявлении инициативы потребителей в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении процесса обслуживания в Обществе.

Для предоставления ответа используется указанный потребителем канал связи, если законодательством не предусмотрено иное.

Устанавливаются следующие требования к временным параметрам для различных форм взаимодействия с потребителями:

Форма связи с потребителями	Направленность	Срок принятия мер
Очное		
Устное (очное) обращение в подразделения Общества	Активное	10 рабочих дней
Письменное обращение	Активное/ пассивное	10 рабочих дней
Заочное		
Телефонное обращение	Активное	10 рабочих дней
Анкетирование	Пассивное	10 рабочих дней
Почтовое обращение	Активное	10 рабочих дней
Посредством интернета	Активное/ Пассивное	5 рабочих дней

Для изучения мнения потребителей о качестве обслуживания на регулярной основе (не реже одного раза в год) проводятся исследования степени удовлетворенности клиентов качеством обслуживания.

11.2 Система автоинформирования

Система автоинформирования клиентов предназначена для доведения типовой информации. Автоинформатор используется:

- при информировании клиентов об изменениях в ценовой политике, изменении перечня предоставляемых услуг;
- при уведомлении о неуплате за предоставленные услуги с адресным сообщением суммы долга;
- при напоминании о необходимости проведения мероприятий по поверке приборов учета;
- при предупреждении о приостановлении услуги за неуплату и т. д.

Требования к системам автоинформирования:

- возможность хранения результатов оповещения;
- возможность хранения сценариев оповещения;
- возможность хранения списков оповещения;
- отчет по оповещению;
- мониторинг процесса оповещения в режиме реального времени;
- назначение задания на оповещение с указанием времени начала и окончания;
- переключение на оператора (только для телефонного автоинформирования).

Автоинформирование клиентов производится следующими способами:

- телефонное автоинформирование;
- E-mail автоинформирование;
- SMS автоинформирование.

Система телефонного автоинформирования должна иметь возможность проигрывания звуковых файлов, а также воспроизведения числовой информации, например, денежные величины, время, дата, количество, телефонный номер и т. д. Телефонное автоинформирование клиентов осуществляется по номерам телефонов, указанным в договоре энергоснабжения, либо добровольно переданным клиентами в Общество иными способами, в том числе в случае заключения договора путем совершения конклюдентных действий.

E-mail автоинформирование проводится среди клиентов, заключивших с Обществом договор энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии), по адресам электронной почты, указанным в договоре, либо добровольно переданных клиентами в Общество иными способами.

SMS-автоинформирование проводится среди клиентов, заключивших с Обществом договор энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии), по номерам мобильных телефонов, указанных в договоре, либо добровольно переданных клиентами в Общество иными способами.

12 СПЕЦИФИКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ

12.1 Требования по взаимодействию с потребителями при осуществлении энергосбытовой деятельности

Снабжение потребителей электрической энергией регламентируется законодательством Российской Федерации и Белгородской области, а также организационно - распорядительными документами гарантирующего поставщика АО «Белгородэнергосбыт».

На корпоративном сайте Общества (www.belsbyt.ru) в свободном доступе размещаются основные требования к документации, необходимой для заключения договора энергоснабжения. Типовые формы договоров энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) размещаются на корпоративном сайте.

Размещенные и опубликованные таким образом формы договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) являются проектом договора, предлагаемого ГП к заключению с потребителями, и могут быть использованы потребителем, имеющим намерение заключить с ГП соответствующий договор или внести изменения в ранее заключенный договор, при подаче ГП документов, необходимых в соответствии с настоящим документом, для заключения договора или внесения изменений в ранее заключенный договор.

12.2 Энергоснабжение

Ниже приведены основные требования, предъявляемые к обслуживанию в рамках договора энергоснабжения **юридических лиц**.

1 Прием заявления на заключение договора энергоснабжения от новых потребителей		
1.1	Регистрация письменного обращения потребителя (с приложением полного пакета документов) в адрес АО «Белгородэнергосбыт», с просьбой о заключении договора энергоснабжения	В течение 1 рабочего дня
1.2	Письменное уведомление потребителя об отказе от заключения договора с указанием причин отказа.	В течение 5 рабочих дней со дня получения обращения потребителя при наличии оснований, предусмотренных Основными положениями функционирования розничных рынков электрической энергии (утвержденных ПП РФ от 04.05.2012 №442).

1.3	В случае если предоставлен не полный комплект документов письменное уведомление о необходимости предоставить недостающие документы для заключения договора энергоснабжения.	В течение 5 рабочих дней со дня получения обращения потребителя.
1.4	Предоставление потребителю подписанного со своей стороны проекта договора энергоснабжения.	В течение 30 дней со дня получения обращения потребителя.
1.4.1	Предоставление сетевой компании подписанного со своей стороны проекта договора энергоснабжения для отправки потребителю.	В течение 10 дней со дня получения от сетевой компании документов, необходимых для заключения договора.
1.5	Рассмотрение протокола разногласий к проекту договора, поступившего от потребителя.	В течение 10 рабочих дней со дня получения протокола разногласия от потребителя.
1.5.1	Рассмотрение протокола разногласий к проекту договора, поступившего от сетевой компании.	В течение 8 рабочих дней со дня получения протокола разногласия от сетевой компании.
2. Взаимодействие с потребителем в рамках действующего договора энергоснабжения		
2.1	Внесение изменений в договор энергоснабжения по инициативе ГП с указанием оснований (причин) для внесения изменений в договор путем направления дополнительного соглашения к договору либо <u>письма-предложения</u> .	В любой срок в период действия договора.
2.2	Внесение изменений в договор энергоснабжения по инициативе потребителя путем направления нового проекта договора, дополнительного соглашения к договору, письма-ответа с согласием с предложением потребителя, либо с отказом от внесения изменений в договор с <u>обоснованием причин отказа</u> .	В 30-дневный срок со дня получения обращения потребителя, если иной срок не указан в обращении потребителя или не установлен договором энергоснабжения.
2.3	Предоставление плановых объемов потребления электрической энергии по часам суток потребителям,	Потребитель обязан сообщать ГП поставщику детализацию планового объема потребления электрической энергии по часам суток, за 2 дня до

	выбравшим для проведения расчетов 3-6 ценовую категорию.	суток, на которые осуществляется планирование потребления, до 6 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 <u>потребления электрической энергии</u> .
2.4	Осуществление контроля над средствами учета электроэнергии.	При посещении потребителя инспектором, но не чаще 1 раза в месяц.
2.5	Проведение сверки расчетов.	По потребителям с потреблением «свыше 30 тыс. кВт·ч» - ежемесячно, «меньше 30 тыс. кВт·ч» - один раз в квартал.
2.6	Направление запроса в сетевую организацию для выяснения причин перерыва бесперебойного электроснабжения (<u>нарушения качества электроэнергии</u>).	В течение 5 дней с момента получения обращения потребителя.
2.7	Информирование потребителя о причинах перерыва <u>бесперебойного электроснабжения</u> (<u>нарушения качества электроэнергии</u>).	В течение 5 дней с момента получения ответа от сетевой организации.
3 Организация работы с потребителем в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения им обязательств по договору энергоснабжения		
3.1	Уведомление потребителя о возможном частичном ограничении режима электропотребления и о полном ограничении электропотребления в случаях, указанных в договоре энергоснабжения. Ограничение, прекращение и возобновление снабжения электрической энергией.	В соответствии с условиями договора энергоснабжения, нормативно-правовыми актами Российской Федерации и внутренними документами Общества (Регламент взаимодействия подразделений АО «Белгородэнергосбыт» при ограничении режима потребления электроэнергии потребителям-неплательщикам и при

		возобновлении их электроснабжения РПРВ 012.73239074 - 2012).
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) пени.	
4 Контрольное снятие показаний приборов учета электроэнергии		
4.1	Контрольное снятие показания приборов учета производится уполномоченным представителем Общества (сетевой организации).	В соответствии с условиями договора энергоснабжения, нормативно-правовыми актами РФ (порядок действия персонала АО «Белгородэнергосбыт» представлен в Приложении 3).
5 Прием показаний приборов учета электроэнергии		
5.1	При непосредственном обращении потребителя на участки Общества	В порядке и сроки, установленные договором и (или) действующим законодательством.
5.2	Передача показаний посредством: - факса; - электронной почты.	В любое удобное для потребителя время с учетом условий договора энергоснабжения.

Ниже приведены основные требования, предъявляемые к обслуживанию в рамках договора энергоснабжения **физических лиц**.

1 Заключение договора энергоснабжения в зоне действия ГП		
1.1	Прием заявления при обращении потребителя в офис очного обслуживания на предмет заключения договора энергоснабжения с предоставлением всех необходимых документов.	15 минут
1.2	Уведомление потребителя о невозможности заключения договора энергоснабжения, с указанием причин отказа.	В течение 5 дней с момента получения заявления
1.3	Предоставление потребителю подписанного договора энергоснабжения с приложениями к нему. Предоставление договора, по желанию потребителя, может осуществляться при личном обращении потребителя в офис очного обслуживания.	В течение 30 дней с момента получения заявления, при предоставлении всех необходимых документов для заключения договора.
2 Перерегистрация лицевого счета в связи со сменой квартиросъемщика		

2.1	Обращение потребителя в офис очного обслуживания на предмет перерегистрации лицевого счета в связи со сменой квартиросъемщика	20 минут
2.2	Принятие от потребителя заявление на открытие/переоформление лицевого счета	
3 Заключение соглашения об оплате задолженности		
3.1	Обращение потребителя в офис очного обслуживания на предмет заключения соглашения о рассрочке платежа с предоставлением документов, подтверждающих тяжелое материальное положение, либо другие причины, являющиеся основанием для заключения соглашения об оплате задолженности.	В течение 40 минут
3.2	Рассмотрение предоставленных потребителем документов и принятие решения о предоставлении рассрочки либо уведомление потребителя о невозможности заключения с ним соглашения.	
3.3	Предоставление потребителю подписанного соглашения об оплате задолженности.	
4 Выдача справки об отсутствии задолженности		
4.1	Обращение потребителя в офис очного обслуживания для получения справки.	15 минут
5 Организация работы с потребителем в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения им обязательств по договору энергоснабжения		
<p>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 потребителем-должником условий такого соглашения.</p>		
5.1	Уведомление потребителя о приостановлении предоставления коммунальной услуги по электроснабжению.	Предупреждение (уведомление) доставляется потребителю путем вручения потребителю-должнику 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 потребителем, в том числе путем передачи потребителю предупреждения (уведомления) посредством сообщения по сети подвижной радиотелефонной связи на пользовательское оборудование потребителя, телефонного звонка с записью разговора, сообщения электронной почты или через личный кабинет потребителя в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства либо на официальной странице исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", передачи потребителю голосовой информации по сети фиксированной телефонной связи.
5.2	Приостановление предоставления коммунальной услуги по электроснабжению.	При непогашении потребителем-должником задолженности в течение установленного в предупреждении (уведомлении) срока при наличии технической возможности происходит ограничение предоставления коммунальной услуги по электроснабжению. В случае невыполнения отключения в дату, указанную в уведомлении, а также при отсутствии погашения дебиторской задолженности, ограничение режима потребления электроэнергии переносится на срок не более 7 суток с назначенной даты первого предполагаемого ограничения. При этом выполняется процедура уведомления потребителя о предполагаемом повторном ограничении в соответствии с Регламентом взаимодействия подразделений АО «Белгородэнергосбыт» при ограничении режима потребления электроэнергии потребителям-должникам и при возобновлении их электроснабжения РПРВ 012.73239074–2018
5.3	Контроль отключенного состояния.	Осуществляется в отношении потребителей, которым ранее была проведена процедура приостановления предоставления

		коммунальной услуги по электроснабжению и у которых осталась неоплаченная задолженность, без предварительного уведомления потребителей, имеющих дебиторскую задолженность, в соответствии с запланированным графиком отключений.
5.4	Возобновление предоставления коммунальной услуги по электроснабжению.	Предоставление электроснабжения возобновляется в течение 2 календарных дней со дня полного погашения задолженности и оплаты расходов ГП поставщика по введению ограничения, приостановлению и возобновлению предоставления электроэнергии или заключения соглашения о порядке погашения задолженности и оплаты указанных расходов.
6 Информирование потребителя о задолженности по оплате электрической энергии, об изменениях тарифов, а также предоставлении иной информации		
6.1	Информирование производится: - путем доставки извещений и необходимости оплаты электрической энергии; - посредством телефонной связи («Рупор»). Информирование об изменениях тарифов производится через электронные и печатные СМИ; - отправка СМС сообщений; - отправка сообщений на электронную почту.	По факту появления информации.
7 Информирование потребителя по вопросам снабжения электрической энергией		
7.1	Посредством Интернет-сайта.	Круглосуточно.
7.2	Центры очного обслуживания клиентов.	В соответствии с режимом работы офисов.
7.3	Размещение информации в иных пунктах приема платежей.	В соответствии с режимом работы пунктов приема платежей.

12.3 Реализация дополнительных услуг

АО «Белгородэнергосбыт» предлагает своим клиентам различные дополнительные платные услуги, такие как выдача копий документов, плата за срочное подключение электроэнергии после оплаты задолженности, повторная опломбировка прибора учета электроэнергии и др. Осуществить заказ платных услуг, можно в Центрах обслуживания клиентов и на сайте компании. Также, АО "Белгородэнергосбыт" предлагает большой выбор бытовых услуг для клиентов,

которые можно заказать помимо офисов и сайта компании, в Контакт-Центре. После заказа специалист передаст заявку исполнителю для оказания услуги.

13 ИНФОРМАЦИОННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

Информационное взаимодействие с потребителями имеет следующие формы:

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

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

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

Каналы информационного взаимодействия при предоставлении консультаций: очные и заочные.

Очные консультации предоставляются потребителям в территориальных подразделениях Общества, заочные консультации предоставляются потребителям по почте, посредством корпоративного сайта и по телефону.

Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу потребителя. Информация, имеющая прямое отношение к оказываемым потребителю услугам, должна предоставляться ему по первому требованию вне зависимости от информационного канала и в удобной для потребителя форме. По инициативе Общества потребителям предоставляется два типа информации: справочная информация и напоминания/сообщения.

К справочной информации относятся:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность Общества, настоящий СТО;
- перечни документов, необходимых для выполнения действий, входящих в – компетенцию сотрудников Общества;
- образцы оформления документов и требования к ним;
- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов, в которых потребителям предоставляются документы, необходимые для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества;
- схема расположения и режима работы структурных подразделений Общества, взаимодействующих с потребителями;
- 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 замены приборов учета электроэнергии;
- о внесении изменений в условия договоров по инициативе Общества;
- об изменении тарифов или правил предоставления услуг.

Приложение 1. Алгоритм действий при заказе услуги «Обратный звонок»

Потребитель может заказать услугу Обратный звонок двумя способами:

1.1. На сайте Общества www.belsbyt.ru (Оранжевая кнопка в правом нижнем углу интернет-страницы).

1.2. В тоновом режиме, через звонок на номер 1-3-5-7 или (4722) 23-08-49 в нерабочее время Контакт – центра, нажав соответствующую цифру, предлагаемую в IVR-меню. При нажатии клавиши система фиксирует номер телефона клиента.

Далее процесс обработки заявки происходит следующим образом:

1. Специалист подразделения, отвечающего за обработку звонков, ежедневно осуществляет контроль поступивших заявок.
2. После заказа обратного звонка через сайт Общества в будние дни с 8:00 до 20:00 специалист перезвонит в течение 15 минут, если заказ звонка происходит в выходной день – у потребителя есть возможность выбрать удобные дату и время для последующей консультации.
3. При заказе звонка в тоновом режиме, обратный звонок совершается в первый рабочий день после поступления заявки.
4. Все этапы обработки обратного звонка фиксируются в программе регистрации обращений.
5. За работой специалистов по оказанию услуги «Обратный звонок» осуществляется постоянный контроль руководителем подразделения. В случае нарушения сроков ответа, некорректного ответа и/или отсутствия ответа предпринимаются все необходимые меры для предотвращения возникновения подобных ситуаций в будущем.

Приложение 2. Типовой алгоритм интернет обслуживания

Типовой алгоритм интернет обслуживания:

1. Потребитель может получить справочную информацию следующими способами:

- 1.1. Самостоятельно, посмотрев информацию в разделах корпоративного сайта и в разделе «Часто задаваемые вопросы»;
- 1.2. Задав вопрос, касающийся энергоснабжения, специалисту Общества в разделе «Задать вопрос»;
- 1.3. Задав вопрос, касающийся энергоснабжения, специалисту Общества в разделе «Личный кабинет».

2. Самостоятельный поиск интересующей информации осуществляется потребителем:

- 2.1. Вручную, методом прямого просмотра всех вопросов и ответов, представленных в разделе «Часто задаваемые вопросы»;
- 2.2. Поиском на корпоративном сайте.

3. Если потребитель не смог найти интересующую его информацию на корпоративном сайте, он может отправить вопрос, касающийся энергоснабжения, специалисту Общества в разделе «Задать вопрос» или «Личный кабинет».

4. Для того, чтобы задать вопрос специалисту Общества, потребителю требуется заполнить автоматизированную форму.

Далее процесс обработки обращения потребителя происходит следующим образом:

- 1) Специалист подразделения, отвечающего за обработку электронных обращений, ежедневно проводит мониторинг поступивших вопросов;
- 2) В случае поступления вопроса, находящегося в его зоне компетенции, специалист в течение 1 рабочего дня подготавливает ответ и направляет потребителю по электронной почте (в случае необходимости производится телефонный звонок потребителю или подготавливается письменный ответ за подписью руководства Общества). Параллельно направленный ответ отображается в электронной отчетной форме;
- 3) В случае поступления вопроса, находящегося не в зоне компетенции специалиста, в течение 2-х рабочих дней специалист направляет его в соответствующий отдел Общества.
- 4) В течение 5-и рабочих дней ответственное подразделение, в которое был направлен вопрос, подготавливает ответ и направляет его специалисту для заполнения ответа в электронной отчетной форме и направления потребителю по электронной почте;
- 5) За работой специалистов по ответам на поступившие вопросы в разделе «Задать вопрос» осуществляется постоянный контроль. В случае нарушения указанного срока ответа, не корректного ответа и/или отсутствия ответа

предпринимаются все необходимые действия для устранения недочетов и недопущения их в будущем.

Приложение 3. Порядок действий персонала Общества при посещении потребителя

Порядок действий персонала Общества при посещении потребителя:

1. При прибытии на объект (предприятие, организацию и т. п.) работник должен:

- представить и предъявить удостоверение;
- обозначить цель визита (проведение обследования энергоустановки, снятие показаний приборов учета, проверка приборов учета, проверка схемы энергоснабжения, контроль соблюдения режима энергопотребления и максимума нагрузки и т. п.).

2. При плановых работах, не требующих внезапной проверки режимов энергопотребления и приборов учета, потребителя извещают о дате и времени намечаемой работы с помощью писем, телефонограмм, актов - предписаний, телеграмм, телефонных переговоров.

3. На территории объекта потребителя, работник Общества должен находиться в сопровождении должностного лица - представителя потребителя (руководителя объекта или лица, ответственного за энергохозяйство, или лица его замещающего).

4. Все проводимые работником Общества действия должны им комментироваться.

5. Время нахождения работника Общества на территории объекта потребителя ограничивается временем, необходимым ему для выполнения работы.

6. При выполнении работ сотрудник Общества должен соблюдать правила внутреннего распорядка, охраны труда организаций и предприятий, на территории которых он находится, а также технику безопасности.

В результате посещения работником Общества потребителя, должен быть составлен письменный документ (акт о снятии контрольных показаний приборов учета, акт о безучетном пользовании энергией, акт осмотра установки и т. д.). Документ составляется в двух экземплярах (один экземпляр остается у потребителя) и подписывается руководителем или представителем потребителя. Работник должен прокомментировать составленный в результате посещения потребителя документ.

ЛИСТ УЧЕТА ПЕРИОДИЧЕСКИХ ПРОВЕРОК

№ п/п	Должность лица, выполнившего проверку	Ф.И.О. лица, выполнившего проверку	Результат проверки	Дата	Подпись
1	2	3	4	5	6