



**УТВЕРЖДАЮ**  
Генеральный директор  
ООО «ЭССК»

Е.В. Чупахин  
«01» ноября 2014г.

## СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

### ООО «ЭССК»

Требования к организации и осуществлению процесса,  
техническим средствам

Кемерово  
2014г.

## Содержание

|  |    |
|--|----|
| <b>ГЛАВА I ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ</b> .....   | 3  |
| <b>Раздел 1</b> Область применения.....  | 3  |
| <b>Раздел 2</b> Нормативная база.....  | 3  |
| <b>Раздел 3</b> Понятия, используемые в Стандарте.....   | 4  |
| <b>Раздел 4</b> Цели и задачи.....   | 6  |
| <b>Раздел 5</b> Подтверждение соответствия.....  | 6  |
| <b>ГЛАВА II ТРЕБОВАНИЯ КОМПАНИИ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С КЛИЕНТАМИ...</b>                           | 6  |
| <b>Раздел 1</b> Принципы взаимодействия с клиентами.....                                       | 6  |
| <b>Раздел 2</b> Организационно-нормативное обеспечение.....                                    | 7  |
| <b>Раздел 3</b> Основные критерии и параметры взаимодействия с клиентами.....                  | 9  |
| <b>§1</b> Организация очного обслуживания.....   | 9  |
| Организация инфраструктуры при очном обслуживании.....   | 9  |
| Организация приема клиентов.....   | 10 |
| Требования к помещениям для приема клиентов.....   | 11 |
| <b>§2</b> Организация заочного обслуживания.....   | 12 |
| Организация инфраструктуры заочного обслуживания.....  | 12 |
| Организация обработки обращений.....   | 13 |
| <b>§3</b> Организация виртуального (интерактивного) обслуживания.....                          | 14 |
| Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания.....                                    | 14 |
| Организация обработки обращений.....   | 17 |
| <b>§4</b> Требования к организации обратной связи с клиентами.....                             | 18 |
| <b>ГЛАВА III СПЕЦИФИКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ ПРИ ОКАЗАНИИ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ УСЛУГ</b> ..... | 19 |
| Требования по взаимодействию с клиентами при осуществлении бытовой деятельности.....           | 19 |
| <b>Раздел 1</b> .....  | 19 |
| <b>§1</b> Энергоснабжение.....   | 20 |
| <b>ГЛАВА IV ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КЛИЕНТОВ</b> .....                                      | 25 |

# **ГЛАВА I ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

## **РАЗДЕЛ 1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ**

1. Настоящий Стандарт обслуживания клиентов (далее Стандарт) является нормативным документом, устанавливающим требования по взаимодействию с клиентами при оказании услуг в сфере электроснабжения.
2. Стандарт предназначен для применения в Обществе с ограниченной ответственностью «Энергосбытовая компания Кузбасса».
3. Действие Стандарта распространяется на взаимоотношения с потребителями - физическими лицами, юридическими лицами предпринимателями без образования юридического лица, а также исполнителями коммунальных услуг из числа товариществ собственников жилья, жилищно-строительных, жилищных или иных специализированных потребительских кооперативов либо управляющих организаций Стандарт не регламентирует взаимодействие компаний и потребителей на оптовом рынке электроэнергии (мощности).

## **РАЗДЕЛ 2 НОРМАТИВНАЯ БАЗА**

В Стандарте учтены требования следующих нормативно-правовых актов:

- Гражданский кодекс Российской Федерации.
- Закон Российской Федерации от 26 марта 2003 г. № 35-ФЗ «Об электроэнергетике»;
- Закон Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 4 мая 2012 г. N 442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. N 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 21 марта 2007 г. № 168 «О внесении изменений в некоторые Постановления Правительства Российской Федерации по вопросам электроэнергетики», включая 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; Правила недискриминационного доступа к услугам по оперативно-диспетчерскому управлению в электроэнергетике и оказания этих услуг;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 5 января 1998 г. № 1 «О Порядке прекращения или ограничения подачи электрической или тепловой энергии и газа организациям-потребителям при неоплате поданных им (использованных ими) топливно-энергетических ресурсов»;
  - Приказ Минэнерго Российской Федерации от 13 января 2003 г. № 6 «Об утверждении Правил технической эксплуатации электроустановок потребителей»;
  - Приказ Минэнерго Российской Федерации от 19 июня 2003 г. № 229 «Об утверждении Правил технической эксплуатации электрических станций и сетей Российской Федерации».
  - Правила учета электрической энергии (утв. Минтопэнерго Российской Федерации и Минстроем Российской Федерации 19, 26 сентября 1996 г.);
  - Приказ Министерства промышленности и торговли Российской Федерации Федерального агентства по техническому урегулированию и метрологии от 25 октября 2012 г. N 565-ст «О продлении действия на территории Российской Федерации 13109-97»;
  - ГОСТ ISO 9000-2011 Системы менеджмента качества. Межгосударственного Совета по стандартизации, метрологии и сертификации INTERSTATE COUNCIL FOR STANDARDIZATION, METROLOGY AND CERTIFICATION. Основные положения и словарь. Quality management systems. Fundamentals and vocabulary (ISO 9000:2005, IDT) Дата введения - 2013-01-01.
  - Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р. 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (утв. постановлением Госстандарта Российской Федерации от 28 июля 2003 г. № 253-ст).
  - Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03

### **РАЗДЕЛ 3 ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В СТАНДАРТЕ**

**Применительно к настоящему Стандарту используются следующие термины и определения:**

**Жалоба** – направленное клиентом в адрес компании или должностного лица компании письменное или устное заявление о нарушении прав или охраняемых законом интересов клиента; претензия о предоставлении услуги ненадлежащего качества и соответствующем уменьшении ее стоимости и т.п.

**Заочное обслуживание** – обслуживание клиентов без личного контакта с сотрудниками компаний, в том числе по телефону, почте или сети Интернет.

**Интерактивное обслуживание** – форма заочного обслуживания клиентов с использованием сети Интернет.

**Интернет-приемная** – интерактивная приемная для клиентов на веб-сайте ([www.eskk.ru](http://www.eskk.ru)).

**Интерактивный автоответчик** — интерактивная информационно-справочная система, необходимая для автоматизации обработки запросов клиентов с помощью тонального набора.

**Контактный - центр** – совокупность оборудования, программного обеспечения, работников, процессов для обеспечения обслуживания клиентов по телефону (3842) 555-000.

**Обращение** – направленное клиентом в адрес компании или должностного лица компании письменное или устное заявление. Обращение может представлять запрос о предоставлении информации и т.п.

**Очное обслуживание** – обслуживание клиентов посредством личного контакта с сотрудниками компаний.

**Клиентами** компании являются:

1 группа – граждане–потребители и приравненные к ним в соответствии с нормативными правовыми актами в области государственного регулирования тарифов группы (категории) потребителей, приобретающие электрическую энергию для личных, семейных, домашних и иных нужд по освещению, отоплению и горячему водоснабжению, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

2 группа – организации - исполнители коммунальных услуг, приобретающие электрическую энергию для предоставления коммунальной услуги электроснабжения.

3 группа – юридические лица и предприниматели, приобретающие электрическую или тепловую энергию для собственных нужд.

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

Электронная очередь – система управления очередью, позволяющая упорядочить процесс обслуживания клиентов. В результате распределения и оптимизации потока клиентов электронная очередь сокращает время ожидания в очереди, повышает эффективность работы с потребителями.

**SMS** – текстовые сообщения, использующиеся в основном для коммуникации и обмена информацией, распространяются посредством мобильной телефонии и через Интернет.

**Автоинформатор задолженности** – голосовые сообщения, использующиеся в основном для коммуникации и обмена информацией, распространяются посредством функции автоинформатор аппаратно - программного комплекса «Инфинити».

#### **РАЗДЕЛ 4 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ**

1. Целью данного стандарта является повышения качества обслуживания клиентов компании, унификации профессиональных и этических норм, установление правил взаимодействия с клиентами, единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия ООО «ЭСКК» и клиента.

2. Стандарт определяет и регламентирует требования к следующим процедурам взаимодействия:

- анализ потребностей и ожиданий клиентов посредством обработки обращений клиентов;
- заключение и ведение договоров, текущее обслуживание;
- реагирование на жалобы и обращения, обеспечение «обратной связи»;
- оценка степени удовлетворенности качеством услуг электро- и теплоснабжения и качеством обслуживания;
- осуществление мониторинга и контроля над обслуживанием клиентов, в том числе за исполнением решений, принятых по жалобам и обращениям клиентов;
- обеспечение информированности.

3. Стандарт определяет и регламентирует основные направления повышения удовлетворенности клиентов качеством услуг электроснабжения и качеством обслуживания:

- уменьшения времени решения вопросов;
- оптимизации затрат клиентов и компаний;
- создания комфортных условий и доброжелательного отношения к клиенту.

#### **РАЗДЕЛ 5 ПОДТВЕРЖДЕНИЕ СООТВЕТСТВИЯ**

1. Подтверждение соответствия требованиям Стандарта является:

- соответствие качества работ и услуг, а так же безусловное соблюдение условий договоров электроснабжения;
- совершенствования управления взаимоотношениями с клиентами;
- повышения конкурентоспособности компании на рынке.

### **ГЛАВА II ТРЕБОВАНИЯ КОМПАНИИ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С КЛИЕНТАМИ**

#### **РАЗДЕЛ 1 ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ**

1. Основными принципами взаимодействия компании с клиентами являются надежность, бесперебойность электроснабжения и доступность обслуживания, под которой понимается:

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

- Организационная доступность. Правила пользования услугами компаний должны быть прозрачны и исполнимы.
- Информационная доступность. Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с компанией носит публичный характер и предоставляется в доступной форме. Клиенты надлежащим образом информируются о стоимости услуг, порядке формирования и размере тарифов на оплату электроэнергии, возможностях получения льгот и субсидий на оплату жилищно - коммунальных услуг в органах социальной защиты населения, а также, при необходимости, о порядке ценообразования на розничном рынке электроэнергии.
- 2. Обслуживание клиентов основано на принципе «обратной связи» и предполагает соответствующие изменения в деятельности компании в ответ на потребности и ожидания клиентов.
- 3. Клиентам обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки, а также возможность обжалования решений, принятых на уровне ООО «ЭСКК».
- 4. Рассмотрение обращений и жалоб исходит из принципа добросовестности клиента, если в установленном законом порядке не установлено обратное. При рассмотрении обращений физических лиц, представляющих социально уязвимые категории населения, а также предпринимателей без образования юридического лица и малого бизнеса учитывается, что у данной группы клиентов нет юридических и технических знаний по вопросам энергоснабжения.
- 5. Клиентам обеспечивается защита персональных данных. Компания использует полученную от клиентов персональную информацию, такую как имя и фамилия, адрес, адрес электронной почты, номера телефона и факса, исключительно с целью организации электроснабжения.

## **РАЗДЕЛ 2    ОРГАНИЗАЦИОННО-НОРМАТИВНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

1. Система обслуживания клиентов в компании организуется таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс качества и стоимости обслуживания и удовлетворение требований клиентов в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора.
2. На структурные подразделения ООО «ЭСКК» возлагаются следующие функции:
  - организация клиентского обслуживания с учетом положений Стандарта, договорных обязательств, регламентов и других нормативных актов;
  - прием, обработка и анализ поступивших обращений;
  - работа с жалобами;
  - изучение потребностей и мониторинг степени удовлетворенности клиентов;
  - сбор и предоставление руководству компании отчетов по взаимодействию с клиентами и предложений по улучшению качества обслуживания;

- доведение ежегодных тарифных меню;
  - заключение договоров энергоснабжения.
3. Обслуживание клиентов обеспечивается путем взаимодействия в структурных подразделениях, осуществляющих очное обслуживание и интерактивное обслуживание (в т.ч. Интернет-приемная).
4. Структурные подразделения ООО «ЭСКК» и дополнительные офисы обслуживания клиентов обеспечивают непосредственное взаимодействие с клиентом (потребителем). Оно включает очное и заочное обслуживание клиентов. Рассмотрение, обработку и выполнение заявок и обращений клиентов, поступающих непосредственно через них и через головной офис.
5. Каждое из структурных подразделений компании, деятельность которых затрагивает интересы потребителей, обеспечивает обслуживание клиентов в соответствии со Стандартом, осуществляет взаимодействие с другими подразделениями, на систематической основе дает руководителям компании предложения по улучшению работы с клиентами и участвует в реализации соответствующего плана мероприятий.
6. Для организации взаимодействия с клиентами используется единое программное обеспечение с возможностью выхода в единую информационную базу.
7. Компания предоставляет клиентам возможность свободного выбора любого из трех типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного и виртуального) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений клиентов.
8. Для создания и поддержания системы централизованного обслуживания клиентов компания обеспечивает наличие:
- квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с клиентами и организацию клиентского обслуживания;
  - помещений для приема клиентов;
  - компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений клиентов и формирования отчетов;
  - формализованных в соответствующей регламентирующей документации бизнес-процессов взаимодействия компаний с клиентами.
9. С учетом настоящего Стандарта разрабатываются следующие организационно-распорядительные документы:
- регламенты оказания услуг, реагирования на жалобы и обращения, а также взаимодействия ООО «ЭСКК» с органами государственной власти и другими заинтересованными сторонами при очном, заочном и интерактивном обслуживании клиентов (потребителей);
  - положение о деятельности структурного подразделения (положение об управлении, отделе, группе) по работе с клиентами (потребителями);

- должностные и рабочие инструкции сотрудников, обслуживающих клиентов (потребителей);
- стандартные формы внутренней статистической отчетности.

### **РАЗДЕЛ 3 ОСНОВНЫЕ КРИТЕРИИ И ПАРАМЕТРЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ**

1. Эффективный процесс взаимодействия с клиентами характеризуется следующими параметрами:

- единообразие требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
- индивидуальный подход к клиентам, в том числе к инвалидам, ветеранам и социально уязвимым категориям населения;
- минимизация времени клиента, затраченного на получение услуги, в том числе посредством минимизации очных контактов клиентов и компании;
- оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с клиентами;
- полнота, актуальность и достоверность информации; мультиканальность предоставления информации.

2. Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия с клиентами при оказании услуг энергоснабжения являются:

- обеспечение качества электроснабжения;
- обеспечение качества клиентского обслуживания.

#### **§1 ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

##### **ОРГАНИЗАЦИЯ ИНФРАСТРУКТУРЫ ПРИ ОЧНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ**

1. Система очного обслуживания клиентов состоит из двух звеньев: головного офиса, расположенного и обособленных территориальных подразделений (дополнительных офисов).

2. Типовая иерархия по территориальному признаку:

| <b>Филиал</b>  | <b>Населенный пункт</b>                    |
|--|--|
| Головной офис  | Россия, г. Кемерово, пр. Октябрьский 53/2  |
| Обособленное территориальное подразделение                       | Россия, г. Березовский, ул. Мира д.1       |
| Обособленное территориальное подразделение (дополнительный офис) | Россия, г. Кемерово, ул. Дзержинского, д.1 |

3. Количество и места расположения территориальных отделений определяются исходя из принципа доступности очного обслуживания.

4. При определении места размещения обособленных подразделений учитываются установленные границы муниципальных образований и их административных центров. Месторасположение обособленного подразделения определяется исходя из пешеходной или

транспортной доступности до него и обратно **в течение рабочего дня** для всех клиентов, проживающих в границах зоны обслуживания данных подразделений.

5. Головной офис в режиме «одного окна» обслуживает клиентов, выполняет сбор и обработку информации в работе с клиентами.

### **ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА КЛИЕНТОВ**

1. Прием клиентов организуется в головном офисе и каждом обособленном территориальном подразделении (дополнительном офисе).

2. Очное обслуживание осуществляется штатными сотрудниками компании.

Прием по вопросам, требующим особых решений, производится руководителями компании.

3. Типовой алгоритм обслуживания клиента:

3.1 Клиент знакомится с информационным стендом и объявлениями, разъясняющими порядок приема, типовые вопросы и функции сотрудников.

3.2 При необходимости клиент обращается к администратору, который проводит первичный прием, выявляет необходимость обращения к специалисту, осуществляет диспетчеризацию.

3.3 Сотрудники компании выполняют функции по реализации потребностей клиента в рамках своих должностных обязанностей.

4. Устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с клиентами:

| <b>Форма взаимодействия</b>  | <b>Критерий</b>    | <b>Параметр<br/>(среднее значение)</b> |
|--|--------------------|--|
| <b>Обслуживание в отделениях (участках)</b>  |                    |  |
| Обслуживание руководителем группы, начальником отдела, начальником управления, заместителем генерального директора по сбыту. | Ожидание в очереди | 5 мин.                                 |
|  | Прием              | 10 мин.                                |
| Обслуживание специалистом по договорам   | Ожидание в очереди | 10 мин.                                |
|  | Прием              | 15 мин.                                |
| Обслуживание специалистом в работе с юридическими лицами   | Ожидание в очереди | 5 мин.                                 |
|  | Прием              | 10 мин.                                |
| Обслуживание специалистом в работе с гражданами - потребителями  | Ожидание в очереди | 15 мин.                                |
|  | Прием              | 15 мин.                                |
| <b>Общее время обслуживания</b>  |                    | <b>Не более<br/>30 мин.</b>            |

## ТРЕБОВАНИЯ К ПОМЕЩЕНИЯМ ДЛЯ ПРИЕМА КЛИЕНТОВ

1. Очное обслуживание организуется в помещениях, находящихся в максимально доступном для большинства клиентов месте.
2. Помещение для очного обслуживания обеспечивает беспрепятственный доступ посетителей.
3. Типовое оборудование помещения для очного обслуживания включает:

| Название   | описание  | Оборудование/оснащение   |
|--|---|--|
| Рабочее место для начальника отдела  | Помещение (кабинет отдельный)   | - стол для клиентов<br>- отдельный телефонный аппарат;<br>- персональный компьютер;<br>- копировально-печатное устройство.   |
| Рабочие места специалистов по работе с юридическими лицами   | Помещение (кабинет общий)   | - стол для клиентов<br>- отдельный телефонный аппарат/факс;<br>- персональные компьютеры;<br>- копировально-печатное устройство  |
| Рабочие места специалистов по работе с гражданами-потребителями (информационно-консультационный пункт) | Помещение (изолированная кабина с отдельным входом из клиентского зала) | - стол для клиентов<br>- отдельный телефонный аппарат;<br>- персональные компьютеры;<br>- копировально-печатное устройство   |
| Рабочие места операторов контактного центра  | Помещение (кабинет отдельный)   | - отдельный телефонный аппарат с гарнитурой для ведения переговоров;<br>- персональные компьютеры;<br>- аппаратно – программный комплекс «Инфинити»                                    |
| Клиентский зал/коридоры  |   | - места для сидения,<br>- информационные стенды и demo системы;<br>- книга отзывов и предложений;<br>- ящик для предложений<br>Генеральному директору;<br>- электронная очередь приема |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | граждан-потребителей;<br>- платежный терминал для<br>самообслуживания. |
|--|--|--|

4. В целях безопасности сотрудников и клиентов помещение оборудуется:

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

5. Вход и выход (включая аварийный) из помещения оборудуются соответствующими указателями.

6. Информационные указатели, оформленные в едином корпоративном стиле, размещаются:

6.1 у центрального входа в помещение:

- вывеска с названием;
- табличка с информацией о режиме работы и контактные телефоны справочной службы;

6.2 по пути от стойки администратора к помещениям для приема посетителей - указатели прохода;

6.3. у входа в каждое из внутренних помещений – табличка с наименованием структурного подразделения.

## **§ 2 ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

### **ОРГАНИЗАЦИЯ ИНФРАСТРУКТУРЫ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

1. Система заочного обслуживания включает три канала связи: телефон (контактный центр, контактные телефоны в дополнительных офисах и территориальном подразделении г. Березовский), почта (почтовая переписка и переписка) и книга отзывов и предложений.

2. Контактный - центр представляет единую централизованную справочную службу, обратившись в которую клиент может получить информацию по услугам посредством телефонной связи, а также передать необходимую информацию для исполнителя услуги.

3. Контактный - центр осуществляет обработку однотипных входящих вызовов с информированием, либо запросом информации от клиента.

4. Принципы деятельности контактного - центра:

4.1 Прием вызовов осуществляется круглосуточно (с 08:00 до 17:00 в рабочие дни оператором, после 17:00 в выходные и праздничные дни в режиме переадресации на автоответчик).

4.2 Номер телефона контактного центра единый по всей территории региона.

5. Для автоматизации обработки запросов клиентов, поступивших в контактный - центр рекомендуется использование интерактивной информационно-справочной системы (IVR).

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

## ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ

1. Все заочные обращения, поступающие в адрес ООО «ЭСКК», регистрируются и обрабатываются.
2. Специалисты, обеспечивающие заочное обслуживание клиентов используют единые информационные базы данных, посредством которых синхронизируется их деятельность и не допускаются повторные запросы информации от клиента.
3. Типовой алгоритм заочного обслуживания по телефону:
  - 3.1 Регистрация и обработка телефонного вызова оператором контактного – центра (помощником генерального директора в случае обращения в приемную генерального директора) или непосредственно специалистом.
  - 3.2 Предоставление ответа специалистом или соединение клиента с необходимым специалистом.
  - 3.3 В соответствии с утвержденным режимом приема посетителей руководителями компании клиенту предоставляется возможность предварительной записи на прием.
4. Типовой алгоритм заочного обслуживания по почте:
  - 4.1 Регистрация и обработка письменного обращения помощником генерального директора.
  - 4.2 Направление обращения специалисту.
  - 4.3 Подготовка ответа специалистом.
5. Оформление ответа в печатном виде на фирменном бланке компании, подписывается соответствующим руководителем, ответственным за работу с клиентами, содержит контактные данные исполнителя (ФИО, телефон).
6. Устанавливаются следующие типовые параметры средней и предельной продолжительности взаимодействия с клиентами:

| <b>Форма взаимодействия</b>                                       | <b>Критерий</b>  | <b>Параметр<br/>(среднее/предельное<br/>значение)</b> |
|---|--|---|
| <b>Телефон</b>  |  |   |
| Телефонное обслуживание клиента помощником генерального директора | Время ожидания ответа  | 40 сек.   |
|   | Озвучивание клиентом сути обращения для направления его соответствующему специалисту | 3/5 мин.  |
| Телефонное обслуживание клиента специалистом                      | Соединение со специалистом   | 40 сек.   |
|   | Предоставление информации специалистом   | 5/15 мин.   |

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
| Телефонное обслуживание клиента оператором контактного - центра | Время ожидания ответа   | 40 сек.          |
|   | Запрос информации о клиенте   | 45 сек.          |
|   | Предоставление информации по запросу                                  | 5 мин.           |
|   | Постобработка обращения   | 5 мин.           |
| <b>Почта</b>  |   |                  |
| Обработка сообщения помощником генерального директора           | Регистрация, классификация обращений и передача обращения специалисту | Не более 1 дня   |
| Обработка сообщения специалистом                                | Рассмотрение обращения и оформление ответа                            | Не более 10 дней |
|   | Продление рассмотрения обращения                                      | Не более 10 дней |
| Общая продолжительность   |   | Не более 21 дня  |

7. Действия по рассмотренному заявлению не производятся, с уведомлением об этом клиента, в случаях:

- если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника компании, а также членов его семьи;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению;
- если в письменном обращении клиента содержится вопрос, на который клиенту уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну.

8. Заявление клиента не рассматривается и ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не указаны контактные данные.

### **§ 3 ОРГАНИЗАЦИЯ ВИРТУАЛЬНОГО (ИНТЕРАКТИВНОГО) ОБСЛУЖИВАНИЯ**

#### **ОРГАНИЗАЦИЯ ИНФРАСТРУКТУРЫ ИНТЕРАКТИВНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

1. Интерактивное обслуживание организуется в разделах «Юридическим лицам», «Физическим - лицам», «Виртуальная приемная» веб-сайта компании – [www.eskk.ru](http://www.eskk.ru). Разделы включают следующие рубрики:

- Нормативная база (постановления органов тарифного регулирования и др.);
- Способы оплаты;
- Полезная информация: энергосбережение, практические советы, опросы и т.д.;

- Личный кабинет.

2. Типовая структура интерактивного обслуживания:

| Наименование раздела    | Содержание раздела                          | Информация, содержащаяся в разделе  |
|-------------------------|---|---|
| <b>Услуги</b>           |   |   |
| <b>Физическим лицам</b> | Как оплатить                                | Информация о том, каким образом и где возможно произвести оплату за потребленную электроэнергию       |
|                         | Как заключить договор электроснабжения      | Информация о процедуре заключения договоров электроснабжения с гражданами - потребителями             |
|                         | Как заполнить квитанцию                     | Детальная информация о правилах заполнения квитанции, форма квитанции (чистый бланк)                  |
|                         | Отделения по обслуживанию физических лиц    | Информация о местонахождении и режиме работы основных и дополнительных офисов компании                |
|                         | Тарифы                                      | Информация о действующих и ранее действующих тарифах  |
|                         | Льготы                                      | Информация о порядке предоставления льгот   |
|                         | Нормативы потребления Электрической энергии | Информация об установленных нормативах потребления электрической энергии                              |
|                         | Информация об электросчетчиках              | Информация об электросчетчиках, их типах, действиях при выходе из строя или замене.                   |
|                         | Важно знать                                 | Информация о предоставлении доступа к прибору учета и обеспечения безопасности при визите контролера. |
| Энергосбережение        | Практические советы по энергосбережению     |   |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>Юридическим<br/>лицам</b>                 | Отделения по обслуживанию юридических лиц    | Информация о местонахождении и режиме работы основных и дополнительных офисов компании   |
|  | Порядок заключения договора электроснабжения | Информация о процедуре заключения договоров электроснабжения с юридическими лицами, перечень документов, необходимый для заключения договора электроснабжения, типовые формы приложений. |
|  | Тарифы                                       | Информация о действующих и ранее действующих тарифах, а также доли и величины нерегулируемых цен на каждый расчетный период.   |
|  | Личный кабинет                               | Система, позволяющая, используя логин, получить пакет платежных документов (акт выполненных работ, счет – фактура, счет на оплату, акт сверки) в режиме on-line.                         |
|  | Ответственность за несвоевременную оплату    | Информация о возможных последствиях в случае несвоевременной оплаты.   |
|  | Словарь энергетических терминов              | Информация о наиболее используемых терминах в области обращения электрической энергии  |
| <b>Обратная связь – Виртуальная приемная</b> |  |  |
| <b>Физические лица</b>                       | Найти ответ на вопрос                        | Ответы на типичные вопросы клиентов, форма для направления вопросов.   |
|  | Задать вопрос                                |  |
| <b>Юридические<br/>лица</b>                  | Найти ответ на вопрос                        | Ответы на типичные вопросы клиентов, форма для направления вопросов.   |
|  | Задать вопрос                                |  |

| <b>Справочная информация</b>                    |   |   |
|---|---|---|
| <b>Новости</b>                                  | Актуальная информация для клиентов компании | Информация об изменении тарифов, проводимых акциях, новых формах обслуживания и др. |
| <b>Прием платежей</b>                           | Контактная информация                       | Адреса, тел., график работы, прочая информация                                      |
| <b>Контактная информация</b>                    |   | Контактная информация специалистов компании и телефонный номер горячей линии        |
| <b>Полезные ссылки</b>                          |   | Адреса веб-сайтов   |
| <b>Другие формы интерактивного обслуживания</b> |   |   |

3. Компания может расширить список разделов Виртуальной приемной по своему усмотрению.

#### **ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ**

1. Интерактивное обслуживание ведется по двум направлениям:

- предоставление справочной информации;
- удовлетворение запросов на оказание/изменение услуг.

2. Типовой алгоритм интерактивного обслуживания:

2.1 Клиенту предоставляется возможность ознакомиться с ответами на наиболее встречающимися вопросами в разделах Виртуальной приемной.

2.2 При необходимости клиент заполняет форму запроса информации.

2.3 Ответ направляется клиенту и, если представляет интерес для других потребителей, публикуется на сайте без указания личных данных.

3. При организации системы интерактивного обслуживания учитываются следующие требования:

| <b>Форма взаимодействия</b> | <b>Критерий</b> | <b>Требования</b> |
|-----------------------------|-----------------|-------------------|
| <b>Интернет - приемная</b>  |                 |                   |
| Виртуальная приемная        | Уровни вложения | не более 4-х      |

4. Устанавливаются следующие параметры оценки предельной продолжительности взаимодействия с клиентами:

| <b>Форма взаимодействия</b> | <b>Критерий</b> | <b>Параметр<br/>(предельное значение)</b> |
|-----------------------------|-----------------|---|
| <b>Интернет - приемная</b>  |                 |   |

|                                  |  |  |
|----------------------------------|--|--|
| Виртуальная приемная             | Обновление информации в случае изменения   | не более 5 дней                              |
| Обработка обращений специалистом | Рассмотрение обращения и оформление ответа | не более 14 дней с момента получения запроса |

#### § 4 ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С КЛИЕНТАМИ

1. По отношению клиента и компании обратная связь подразделяется на:

- активную (клиент является инициатором обратной связи);
- пассивную (компания обращается к клиенту для выяснения степени удовлетворенности обслуживанием).

2. По способу выражения обратная связь подразделяется на:

- жалобы;
- предложения;
- отзывы о деятельности;
- благодарности.

3. Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:

- устные и письменные обращения клиентов в центр (включая записи в книге отзывов предложений);
- телефонные обращения;
- почта;
- Виртуальная - приемная;
- электронная почта.

4. Обращение клиента по любым интерактивным каналам связи является бесплатным.

5. Активная обратная связь выражается в самостоятельном проявлении инициативы клиентом в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении процесса обслуживания в компании.

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

7. Устанавливаются следующие требования к временным параметрам для различных форм взаимодействия с клиентами в зависимости от направленности обратной связи:

| Форма связи с клиентом                          | Направленность | Срок принятия мер/частота проведения опросов |
|---|----------------|--|
| <b>Очное</b>                                    |                |  |
| Устная в подразделении по обслуживанию клиентов | Активное       | 14 дней                                      |

|   |                    |   |
|---|--------------------|---|
| Письменная в подразделении по обслуживанию клиентов | Активное/пассивное | 14 дней/ не чаще 1 раза в 3 месяца и не реже 1 раза в год |
| <b>Заочное</b>                                      |                    |   |
| Телефонное обращение                                | Активное           | 14 дней   |
| Почтовое обращение                                  | Активное           | 30 дней   |
| <b>Интерактивное</b>                                |                    |   |
| Посредством Интернет-портала                        | Активное/пассивное | 14 дней/ не чаще 1 раза в 3 месяца и не реже 1 раза в год |
| По электронной почте                                | Активное           | 14 дней   |

8. Для изучения мнения клиентов о качестве обслуживания на регулярной основе (не реже одного раза в год) проводятся опросы, анкетирование и др.

9. Отчеты по итогам изучения степени удовлетворенности клиентов доводятся до сведения руководства компании и других заинтересованных лиц.

## **ГЛАВА III СПЕЦИФИКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ ПРИ ОКАЗАНИИ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ УСЛУГ**

### **РАЗДЕЛ 1 ТРЕБОВАНИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С КЛИЕНТАМИ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ СБЫТОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

1. Снабжение потребителей электрической энергией регламентируется законодательством Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, а также организационно-распорядительными документами компании с учетом региональной специфики обслуживания.

2. При подготовке и представлении клиентам платежных документов, для оплаты, потребленной электрической энергии, а также корректирующего счета в документе необходимо указать:

- объем электрической энергии;
- метод расчета, использованный при определении суммы платежа, включая порядок расчета штрафных санкций (пеня, неустойка) за задержку платежа, а также период времени, за который выставляется платежный документ;
- составляющие цены на электроэнергию;
- срок, в течение которого платежный документ должен быть оплачен;
- изменения в тарифе, если таковые происходили;
- контактную информацию, необходимую клиенту в случае возникновения дополнительных вопросов.

В случае если выставляемый платежный документ за потребленную электрическую энергию является необычно большим или малым, компания должна обеспечить повторную проверку данных, содержащихся в документе, на предмет наличия в них ошибок.

## §1 ЭНЕРГОСНАБЖЕНИЕ

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

| <b>1. Прием заявления на заключение договора энергоснабжения от новых клиентов</b>  |  |
|---|--|
| Обращение клиента в ООО «ЭСКК» на предмет заключения договора энергоснабжения с предоставлением всех необходимых документов для заключения такого договора  | В течение рабочего времени   |
| Уведомление клиента о возможности заключения договора энергоснабжения, либо о недостающих документах, необходимых для заключения такого договора  | В течение 5 дней с момента получения заявления   |
| Предоставление клиенту подписанного договора энергоснабжения с приложениями к нему, либо уведомление об обоснованном отказе от заключения договора с указанием причин отказа  | В течение 30 дней с момента предоставления всех необходимых документов для заключения договора                   |
| <b>2. Взаимодействие с клиентом в рамках действующего публичного договора энергоснабжения</b>   |  |
| Уведомление клиента о пролонгации действующего договора энергоснабжения осуществляется (в случае необходимости) в письменном виде с дополнительным уведомлением одним из представленных способов:<br>- посредством телефонной связи;<br>- посредством факсимильной связи;<br>- посредством почтовой связи | За 2 месяца до окончания сроков действия договора  |
| Уведомление клиента о предложениях по внесению изменений в условия договора энергоснабжения по инициативе ООО «ЭСКК» с указанием причин внесения изменения  | За 1 месяц до окончания сроков действия договора   |
| Уведомление клиента о возможности изменения условий договора энергоснабжения по инициативе клиента. В случае невозможности изменения условий договора, уведомление должно содержать обоснование отказа от внесения изменений в договор с указанием причин отказа  | В течение 14 дней с момента получения письменного заявления клиента с обоснованием по изменению условий договора |
| Предоставление клиенту подписанного договора с измененными условиями договора по инициативе клиента   | В течение 15 дней с момента получения письменного заявления клиента с обоснованием по изменению условий договора |
| Оперативное реагирование с целью устранения причин, повлекших перерыв бесперебойного снабжения электрической энергией клиента 3-й группы  | Определяется условиями договора, а также федеральными законами и иными нормативными                              |

|   |  |
|---|--|
|   | правовыми актами Российской Федерации  |
| Оперативное реагирование с целью устранения причин, повлекших перерыв бесперебойного снабжения электрической энергией клиента 1-й и 2-й группы  | <p>Определяется условиями договора, а также федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. По мере поступления устной или письменной зарегистрированной информации от не анонимного источника</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в течение 2 часов при наличии двух независимых взаиморезервирующих источников питания;</li> <li>- в течение 24 часов при наличии одного источника питания.</li> </ul>  |
| Оперативное реагирование с выездом оперативного персонала к клиенту в случае стихийных бедствий и чрезвычайных ситуаций, возникших на границе эксплуатационной ответственности электросети с целью локализации и устранения аварии  | Определяется условиями договора, а также федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации  |
| <p>Уведомление клиента информационными сообщениями о плановых отключениях снабжения электрической энергией производится как минимум одним из указанных методов, либо их комбинацией, включая письменное уведомление:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Средствами массовой информации;</li> <li>2. Оперативно-диспетчерской службой:</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>- посредством телефонной связи;</li> <li>- посредством факсимильной связи;</li> <li>- посредством почтовой связи.</li> </ul> | <p>Согласование ремонтных работ производится не позднее чем за 15 дней, информирование о проведении плановых работ производится за 10 дней до начала работ. Информационное сообщение должно содержать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наименование организации;</li> <li>- вид работ, который будет проводиться;</li> <li>- причину проведения работ;</li> <li>- дату и время проведения работ;</li> <li>- сроки проведения работ;</li> <li>- должность, фамилия, имя и отчество лица, ответственного за проведение работ;</li> <li>- номер контактного телефона.</li> </ul> |
| Проведение замеров по определению показателей качества электрической энергии с оформлением акта   | Производится сетевой организацией по обращению клиента в сетевую, либо энергосбытовую организацию в сроки, определяемые сетевой  |

|  |   |
|--|---|
|  | организацией.   |
| Осуществление контроля по средствам учета режимов электропотребления   | В соответствии с договором на оказание услуг по передаче электроэнергии на основании годового и месячного Графика по юридическим лицам не реже 1 раза в 6 месяцев, но не чаще 1 раза в месяц, по бытовым потребителям не реже 1 раза в год, но не чаще 1 раза в 6 месяцев. Не реже 2 раз в год с предоставлением графика электропотребления по юридическим лицам, определяемым энергосбытовой организацией. |
| Подготовка и представление клиентам платежных документов на оплату потребленной электрической энергии  | Не позднее 5-го числа месяца, следующего за истекшим расчетным месяцем, если иное не оговорено условиями договора, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации   |
| Проведение сверки расчетов с оформлением корректирующего счета   | Один раз в год, если иное не оговорено условиями, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. Максимальный срок для подготовки документов по результатам сверки – 3 дня   |
| <b>3. Организация работы с клиентом в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения им обязательств по договору энергоснабжения</b>                 |   |
| Уведомление клиента о возможном вводе ограничения подачи электроэнергии при неоплате задолженности за расчетный период или неоплате авансового платежа | Уведомление вручается в письменном виде под роспись, направляется факсом, либо в виде телефонограммы в соответствии с условиями заключенного договора электроснабжения  |
| Уведомление клиента об ограничении снабжения электрической энергией  | В соответствии с условиями заключенного договора энергоснабжения, а так же федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации   |

|  |  |
|--|--|
| <b>4. Считывание показаний с приборов учета</b>  |  |
| <p>Уведомление клиента о планируемом считывании показаний приборов учета на границах эксплуатационной ответственности путем информирования через оперативно-диспетчерскую службу:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- посредством телефонной связи;</li> <li>- посредством факсимильной связи;</li> <li>- посредством расклейки информационных объявлений.</li> </ul>   | <p>Информирование производится в сроки, в соответствии с договорными отношениями, на основании годового и месячного плана-графика обходов.</p> <p>Информационное сообщение должно содержать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наименование организации;</li> <li>- вид работ, который будет проводиться;</li> <li>- причину проведения работ;</li> <li>- дату и время проведения работ;</li> <li>- сроки проведения работ;</li> <li>- должность, фамилия, имя и отчество лица, ответственного за проведение работ;</li> <li>- номер контактного телефона.</li> </ul> |
| <p>Считывание показаний с приборов учета производится представителем сетевой/ сбытовой организации-контролером Действия контролера:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Представляется и предоставляет: <ul style="list-style-type: none"> <li>- удостоверение (фото, наименование компании, ФИО, должность, печать);</li> </ul> </li> <li>2. Производит визуальный осмотр приборов учета и проверяет их целостность;</li> <li>3. Считывает показания приборов учета;</li> <li>4. Вносит информацию в акт считывания показаний с прибора учета, в котором отражает: <ul style="list-style-type: none"> <li>- полное наименование и адрес клиента;</li> <li>- номер, тип, разрядность, место установки прибора учета;</li> <li>- дата, время;</li> <li>- контрольные показания;</li> <li>- выявленные нарушения;</li> <li>- примечание.</li> </ul> </li> <li>5. При выявлении нарушений эксплуатации прибора учета, составляет акт о безучетном потреблении электрической энергии. Акт заверяется подписями контролера и клиента.</li> <li>6. Вносит информацию в базу данных.</li> </ol> | <p>Не менее 1 раза в 6 месяцев, в течение рабочих дней с 08:00 до 17:00, если иное не оговорено условиями договора</p>   |
| <b>5. Прием показаний приборов учета</b>   |  |
| <p>Любыми удобными для потребителя способами, в т.ч. посредством:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- факсимильной связи;</li> <li>- E-mail</li> </ul>  | <p>В рабочее время сетевой организации</p>   |
| <p>Считывание показаний с прибора учета для подготовки корректирующего счета, а так же проверка рабочего функционирования прибора учета, наличия пломб и отсутствия следов манипуляций</p>   | <p>Не менее 1 раза в 6 месяцев, если иное не оговорено условиями договора</p>  |
| <b>6. Информирование клиента о задолженности по оплате электрической энергии, об изменениях тарифов, а так же предоставление иной информации в соответствии с</b>  |  |

| <b>условиями договора</b>   |   |
|---|---|
| Информирование производится:<br>- посредством E-mail;<br>- посредством телефонной связи;<br>- посредством факсимильной связи. | Кроме праздничных и выходных дней с 08:00 до 17:00  |
| <b>7. Информирование клиента по вопросам снабжения электрической энергией</b>   |   |
| Посредством:<br>- E-mail;<br>- телефонной связи.  | Кроме праздничных и выходных дней с 08:00 до 17:00  |
| Интернет - приемная   | с 08:00 до 17:00  |
| Головной и дополнительные офисы ООО «ЭСКК»  | Кроме праздничных и выходных дней с 08:00 до 17:00  |
| <b>8. Прием оплаты за потребленную электроэнергию</b>   |   |
| Посредством:  |   |
| - стационарной кассы в головном офисе   | Режим работы кассы по приему платежей от юридических и физических лиц с понедельника по четверг с 08:00ч. до 18:00ч., в пятницу с 08:00ч. до 17:00ч. в субботу с 09:00ч. до 15:00ч. без перерыва на обед  |
| - стационарной кассы в обособленном структурном подразделении г. Березовский  | Режим работы кассы по приему платежей от юридических и физических лиц с понедельника по пятницу с 08:00ч. до 18:00ч., Перерыв на обед с 12:00ч. до 13:00ч., в субботу с 09:00ч. до 15:00ч. без перерыва на обед   |
| - стационарной кассы в дополнительном офисе, расположенном по адресу: ул. Дзержинского, д.1                                   | Режим работы кассы по приему платежей от юридических и физических лиц с понедельника по четверг с 08:00ч. до 17:00ч., перерыв на обед с 12:00ч. до 13:00ч.  |
| - мобильные офисы (4- г. Кемерово, 2- г. Березовский)   | Мобильные офисы - специально оборудованные автомобили марки Баргузин с символикой предприятия ООО «ЭСКК». Место стоянки и режим работы, которых можно узнать у оператора контактного – центра по тел.:555-000, на интернет сайте компании: <a href="http://www.eskk.ru">www.eskk.ru</a> , на информационных стендах компании. |
| - Отделения и платежные терминалы Сбербанка РФ  | Работа отделений согласно регламента банка  |
| - платежной системы «Город» банка Уралсиб   | Работа отделений согласно регламента банка  |
| - отделения МДМ – Банка   | Работа отделений согласно   |

|   |   |
|---|---|
|   | регламента банка  |
| - почтовых отделений «Почта России»   | Работа отделений согласно регламента организации  |
| - платежных терминалов ООО «ЭСКК»   | Места расположения можно узнать у оператора контактного – центра по тел.:555-000, на интернет сайте компании: <a href="http://www.eskk.ru">www.eskk.ru</a> , на информационных стендах компании.          |
| - терминалов платежной системы КИВИ   | Работа терминалов в режиме работы организаций, в соответствие с местом размещения терминала   |
| - услуги «Личный кабинет» на корпоративном сайте ООО «ЭСКК»: <a href="http://www.eskk.ru">www.eskk.ru</a> с помощью банковских карт | Для того чтобы произвести оплату необходимо пройти авторизацию в личном кабинете предварительно зарегистрировавшись в ЛК. К оплате принимаются следующих международных платежных систем VISA и MasterCard |

## ГЛАВА IV ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КЛИЕНТОВ

1. Информационное взаимодействие с клиентами имеет следующие формы:

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

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

3. Базовый инструмент массового информационного взаимодействия с аудиторией – СМИ.

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

4.1 Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- сроки выполнения действий, входящих в компетенцию компании;
- перечень документов, необходимых для выполнения действий входящих в компетенцию компаний;
- размер оплаты услуг (тарифы, льготы);

- комплектность (достаточность) представленных документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию компании;
- источник получения документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию компании (орган, организация и их местонахождение);
- время приема и выдачи документов;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения функции компании.

4.2 Каналы информационного взаимодействия при предоставлении консультаций: очные, заочные и интерактивные.

4.2.1 Очные консультации предоставляются клиентам в центрах очного обслуживания (обособленных подразделениях, абонентских пунктах и т.п.).

4.2.2 Консультантами являются сотрудники центров: менеджеры и администраторы. Администраторы предоставляют общие консультации, не требующие специализированных знаний, менеджер должен предоставить клиенту более подробную консультацию.

4.2.3 Заочные консультации предоставляются клиентам в контактном - центре и по почте.

4.2.4 Заочные консультации предоставляются клиенту операторами контактного - центра по типовым вопросам и ситуациям, описанным в информационной базе данных контактного - центра. В 90 % случаев оператор отвечает на запрос клиента самостоятельно, в случае поступления сложного запроса, требующего привлечения специалиста компании, оператор уточняет информацию и предоставляет ее клиенту.

4.2.5 Также возможно предоставление консультаций по почте. Письменные ответы направляются сотрудником компании на письменный запрос клиента или в случае поступления жалобы.

4.3 Интерактивные консультации предоставляются клиенту, отправившему в компанию через Интернет-портал или e-mail соответствующий запрос.

4.4 На вопросы клиента отвечает специалист, ответственный за Интернет-приемную.

4.5 Для предоставления ответов специалист использует информационную базу и консультации со специалистами компании, отвечающими за сферу запроса клиента.

5 Предоставление клиенту информации по инициативе компании также как и консультации по запросу осуществляется через очные, заочные и интерактивные каналы информационного взаимодействия.

5.1 По инициативе компании клиентам предоставляется два типа информации:

- справочная информация;
- напоминания/сообщения.

5.2 К справочной информации относятся:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность компании и представленных в нем компаний;
- настоящий Стандарт;
- перечни документов, необходимых для выполнения действий входящих в компетенцию сотрудников компании;
- образцы оформления документов и требования к ним;
- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов, в которых клиентам представляются документы, необходимые для выполнения действий входящих в компетенцию компании;
- схема размещения специалистов и режим приема ими клиентов;
- порядок информирования о ходе исполнения;
- порядок получения консультаций;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников, исполняющих действия, входящие в компетенцию компании.

5.3 К напоминаниям/сообщениям относится информирование:

- о наличии задолженности;
- о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;
- об изменении тарифов или правил предоставления услуг.

5.4 Очное информирование включает информационные стенды, расположенные в центрах очного обслуживания, буклеты и брошюры, распространяемые там же.

5.5 На информационных стендах и в распространяемых в помещении центров очного обслуживания брошюрах и буклетах клиенты могут ознакомиться со справочной информацией о деятельности компании.

5.6 В качестве напоминаний применяется адресное распространение информационных листовок с указанием ФИО клиента и суммой задолженности за предоставленные услуги.

5.7 Заочное информирование включает в себя процедуру обзвона клиентов персоналом, закрепленным за соответствующей группой клиентов.

5.8 Интерактивное информирование включает в себя:

- процедуру индивидуального автоматического информирования.
- справочную информацию, размещенную на сайте.

5.9 Автоматическое информирование применяется для адресного распространения напоминаний для клиентов.

5.10 Используется три типа автоматического информирования: автодозвон, e-mail и sms - сообщения. Выбор типа информирования зависит от информации, предоставленной в компанию клиентом.

### **Система автоинформирования**

1. Система автоинформирования клиентов предназначена для доведения типовой информации.

2. 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;
- при предупреждении о приостановлении услуги за неуплату и т.д.

3. Требования к системам автоинформирования:

- возможность хранения результатов оповещения;
- возможность хранения сценариев оповещения;
- возможность хранения списков оповещения;
- мониторинг процесса оповещения в режиме реального времени;
- назначение задания на оповещение с указанием времени начала и окончания;

4. Автоинформирование клиентов производится следующими способами:

- E-mail автоинформирование;
- SMS автоинформирование;
- информирование клиента с помощью автодозвона.

5. E-mail - автоинформирование проводится среди клиентов, заключивших с компанией договор на предоставление услуг, по адресам электронной почты добровольно предоставленным клиентами.

6. SMS - автоинформирование и автодозвон проводится среди клиентов, заключивших с компанией договор на предоставление услуг, по номерам мобильных телефонов добровольно предоставленными клиентами.