«УТВЕРЖДЕНО»:
Генеральный директор
ООО «Ватт-Электросбыт»
И.А.Медведева

Приказ № 0048-П от «20» сентября 2024 года

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ЭЛЕКТРОСБЫТОВАЯ КОМПАНИЯ «ВАТТ-ЭЛЕКТРОСБЫТ»

САРАНСК
2024

Оглавление:

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
Раздел 1. Область применения 3
Раздел 2. Определения терминов, применяемых в Стандарте 3
Раздел 3. Цели и задачи 4
Раздел 4. Подтверждение соответствия 6

ГЛАВА 2. ТРЕБОВАНИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ
Раздел 1. Принципы взаимодействия с потребителями 7
Раздел 2. Организационно-нормативное обеспечение 7
Раздел 3. Основные критерии и параметры взаимодействия с потребителями 8

ГЛАВА 3. ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
Раздел 1. Организация инфраструктуры при очном обслуживании 9
Раздел 2. Требования к помещениям для очного приема потребителей 9
Раздел 3. Организация очного приема потребителей 10
Раздел 4. Общие принципы делового этикета 11

ГЛАВА 4. ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
Раздел 1. Организация инфраструктуры заочного обслуживания 14
Раздел 2. Правила телефонного этикета 14
Раздел 3. Организация обслуживания по почте 16
Раздел 4. Организация представления информации на сайте 16
Раздел 5. Организация обслуживания через интерент-сервисы 18
Раздел 6. Организация обратной связи с потребителями 19

Нормативные документы 19

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел 1. Область применения

Стандарт качества обслуживания потребителей (далее – Стандарт) является нормативным документом ООО «Ватт-Электросбыт», устанавливающим базовые требования, включая правила и характеристики очного, заочного (в т.ч. виртуального) обслуживания, по взаимодействию с потребителями при оказании услуг в сфере электроснабжения.

Стандарт качества обслуживания доводится до сведения потребителей и других заинтересованных сторон путем публикации на веб-сайте компании, размещения в местах очного обслуживания и другими способами, обеспечивающими доступность документа. В целях повышения качества обслуживания потребителей и приведения к единому образцу Стандарт обязателен для исполнения всеми структурными подразделениями ООО «Ватт-Электросбыт» при выполнении профессиональных обязанностей.

Раздел 2. Термины и определения

Гарантирующий поставщик – 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.

Автоинформатор (автообзвон) – техническая система автоматического оповещения большого количества абонентов с целью доведения до них типовой информации.

Жалоба – заявление потребителя, содержащее указание на ненадлежащее, по мнению потребителя, качество обслуживания, оказанных услуг, разногласия по расчетам за потребленные ресурсы и прочее.

Заочное обслуживание – обслуживание потребителей без личного контакта (по телефону, почте, на сайте, мобильных сервисах и др.).

Заявление на изменение услуг – обращение потребителя с целью изменения объема и/или качества получаемых услуг и прочее.

Обращение – заявление, содержащее вопросы, связанные с деятельностью ООО «Ватт-Электросбыт» (запрос информации, разъяснения и т.п.).

ЦОП – центр обслуживания потребителей. Располагается в разных районах г.о. Саранск.

Очное обслуживание – обслуживание потребителей посредством личного контакта с сотрудниками компании.

Потребитель – юридическое или физическое лицо, пользующееся электрической энергией (мощностью).

Принцип «чистого стола» – методика организации защиты персональных и других конфиденциальных данных потребителей и компании, по которой на рабочем месте сотрудник обязан соблюдать чистоту и не оставлять без присмотра документы, информацию с паролями и другие данные, предупреждая случаи стороннего просмотра.

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

Спам – массовая рассылка информации рекламного характера лицам, не выражавшим желания ее получать.

Раздел 3. Цели и задачи

Целью Стандарта является установление норм и правил взаимодействия с потребителями, единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия структурных подразделений ООО «Ватт-Электросбыт» и потребителя.

Единый Стандарт регламентирует выполнение требований Основных положений функционирования розничных рынков электрической энергии, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.05.2012г. № 442 «О функционировании розничных рынков, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии», а также выполнение требований Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011г. № 354, к обслуживанию потребителей, в том числе:

- осуществление разработки, размещения и опубликования форм договоров энергоснабжения, электроснабжения и купли-продажи электрической энергии (мощности);
- заключение с потребителем (покупателем) договора энергоснабжения (порядок, сроки и т.д.), электроснабжения и купли-продажи электрической энергии (мощности);

• обеспечение наличия бесплатных телефонных или телекоммуникационных каналов связи между гарантирующим поставщиком и потребителями;

• обеспечение приема показаний приборов учета от потребителей, в т.ч.: через удаленные каналы связи (телефон, интернет и др.);

• обеспечение выставления потребителям счетов на оплату электрической энергии, способами, допускающими возможность их удаленной передачи (почта, интернет и др.);

• обеспечение потребителям возможности внесения платы различными способами, в том числе непосредственно гарантирующему поставщику без оплаты комиссии;

• наличие и функционирование центров обслуживания потребителей (обслуживание посредством личного контакта с работниками организации);

• осуществление заочного обслуживания (обслуживание потребителей с безличным контактом с работниками организации, в том числе по телефону, почте или через интернет);

• организация приема обращений потребителей письменно или устно, в том числе посредством телефонной связи, интернета, электронной почты, а также оперативного ответа на них по существу с возможностью решения вопроса потребителя за 1 обращение;

• организация приема обращений потребителя по вопросам поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки, а также оповещения потребителей о причинах поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки и о планируемых сроках устранения указанных нарушений;

• предоставление потребителям путем размещения в центрах очного обслуживания или на официальном сайте, а также по его запросу следующей информации:

- разработанные и внедренные стандарты качества обслуживания потребителей и изменения указанных стандартов;
- порядок и условия внесения платежей, в том числе по договору энергоснабжения;
- порядок и условия приема показаний приборов учета и последствия вывода из строя приборов учета либо их отсутствие;
- возможные последствия нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде 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;
- документы, необходимые для заключения договора энергоснабжения, порядок его заключения, а также порядок получения информации о состоянии процесса заключения договора с потребителем;
- формы договора энергоснабжения;

- график обслуживания потребителей в центрах очного обслуживания потребителей, а также адреса и телефоны указанных центров;
- порядок подачи обращений, претензий и жалоб на действия гарантирующего поставщика;
- иные, наиболее часто задаваемые вопросы, возникающие у потребителей, и ответы на них.

Единый Стандарт также должен обеспечить следующее:
- создание положительной узнаваемости фирменного стиля обслуживания;
- обеспечение лояльности клиентов и мотивирование их на рекомендации сервисов компании.

Раздел 4. Подтверждение соответствия

Ответственность за внедрение, обучение и контроль реализации Стандарта, а также положительный климат в коллективе, обеспечивающий комфортные условия для работы, возлагается на заместителя генерального директора, начальников служб и отделов ООО «Ватт-Электросбыт».

Для контроля выполнения Стандарта в ООО «Ватт-Электросбыт» применяются внутрикорпоративные методы оценки, а также маркетинговые исследования с привлечением потребителей.

ГЛАВА 2. ТРЕБОВАНИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С КЛИЕНТАМИ

Раздел 1. Принципы взаимодействия с клиентами

Основными принципами взаимодействия ООО «Ватт-Электросбыт» с потребителями являются точность расчетов и доступность очного и заочного обслуживания, информационная доступность, а также бесперебойность электроснабжения. Обслуживание потребителей основано на принципе «обратной связи» и предполагает соответствующие изменения в деятельности ООО «Ватт-Электросбыт» в ответ на потребности и ожидания потребителей.

Потребителям обеспечивается защита персональных данных в соответствии с Федеральным законом РФ от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных». Персональные данные используются исключительно с целью организации оказания услуг гарантирующего поставщика.

Раздел 2. Организационно-нормативное обеспечение

Система обслуживания потребителей в ООО «Ватт-Электросбыт» организуется таким образом, чтобы обеспечить баланс качества, стоимости обслуживания и удовлетворение требований потребителей в соответствии с законодательством Российской Федерации и Республики Мордовия.

В ООО «Ватт-Электросбыт» созданы и функционируют специальные структурные подразделения по очной работе с клиентами – центры обслуживания потребителей. Каждое из структурных подразделений, деятельность которых затрагивает интересы потребителей, дает предложения по улучшению работы с потребителями и участвует в реализации соответствующего плана мероприятий.

ООО «Ватт-Электросбыт» предоставляет потребителям возможность свободного выбора из двух типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного (в т.ч. виртуального)) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений потребителя.

Для создания и поддержания системы обслуживания потребителей ООО «Ватт-Электросбыт» обеспечивает наличие:

- квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с потребителями и организацию клиентского обслуживания;
- помещений для очного приема потребителей, оформленных в фирменном стиле компании;
- компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений потребителей, формирования отчетов и осуществления дистанционного обслуживания (в т.ч. посредством Личного кабинета ООО «Ватт-Электросбыт»).

Раздел 3. Основные критерии и параметры взаимодействия с потребителями

Эффективный процесс взаимодействия с потребителями характеризуется следующими параметрами:

- единообразие требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;

- единый подход к потребителям независимо от социального статуса, половой принадлежности, возраста, вероисповедания;

- минимизация времени потребителя, затраченного на получение услуги, в том числе с помощью перехода от очных контактов к заочным, но не в ущерб потребителю или качеству оказываемой услуги;

- оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с потребителем;

- полнота, актуальность и достоверность информации, мультиканальность ее предоставления.

Ключевым критерием оценки взаимодействия с потребителями при оказании услуг является **обеспечение качества обслуживания потребителей.** В Стандарте устанавливаются следующие индикаторы качества обслуживания потребителей:

- **Информативность -** полнота, актуальность и доступность информации, в том числе об объеме, порядке предоставления и стоимости услуг.

Порядок оценки: оформление и своевременное обновление информации на информационных стендах и демооборудовании (выездные проверки офисов).

- **Исполнительность -** реализация рассмотрения обращений и жалоб потребителей в установленные Стандартом сроки.

Порядок оценки: результаты проведения маркетинговых исследований в офисах по определению удовлетворенности качеством обслуживания разных групп потребителей (анкетирование, телефонные опросы, «Тайный покупатель»).

ГЛАВА 3. ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Раздел 1. Организация инфраструктуры при очном обслуживании

Система очного обслуживания потребителей состоит из административного офиса и ЦОП ООО «Ватт-Электросбыт».

Количество и месторасположение ЦОП определяются исходя из принципа доступности очного обслуживания потребителей. При определении месторасположения учитывается пешеходная или транспортная доступность в течение рабочего дня для всех потребителей, проживающих в границах зоны обслуживания данного подразделения.

Очное обслуживание в административном офисе и ЦОП производится не менее 40 часов в неделю.

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение)
Обслуживание специалистом по работе с потребителями	Ожидание в очереди (до начала обслуживания)	Не более 10 мин.
	Прием	10 мин.
Обслуживание кассиром	Ожидание в очереди (до начала обслуживания)	Не более 15 мин.
	Прием	10 мин.

В случае, если ответ непосредственно при обращении потребителя невозможен (необходима проверка правильности начислений, задолженности или переплаты потребителя за электрическую энергию, правильности начисления клиенту неустоек (штрафов, пеней)), то ответ должен быть предоставлен в срок, определенный по договоренности потребителя и специалиста ООО «Ватт-Электросбыт», но не превышающий 30 дней со дня обращения потребителя.

Выдаваемые клиенту документы по его просьбе должны быть заверены подписью обслуживающего его специалиста и печатью. Документы предоставляются клиенту способом, согласованным потребителем и специалистом ООО «Ватт-Электросбыт».

Раздел 2. Требования к помещениям для очного приема потребителей

Очное обслуживание организуется в помещениях, оформленных в фирменном стиле компании и отвечающих всем современным требованиям, предъявляемым к удобству обслуживания и безопасности потребителей, находящихся в максимально доступном для большинства населения месте. Все помещения должны удовлетворять требованиям

санитарной гигиены, постоянно поддерживаться в хорошем техническом состоянии (ремонт, оформление).

В помещение для очного обслуживания должен быть беспрепятственный доступ посетителей, в том числе граждан с ограниченными возможностями. В последнем случае сотрудник, содействует и всячески помогает потребителю, чтобы у него остались только приятные впечатления от обслуживания, с предложением помощи, обслуживая его вне очереди.

Зал обслуживания потребителей должен предоставлять доступ клиентам к правовой, организационной и разъясняющей информации на соответствующих стендах и демооборудовании (в том числе о способах передачи показаний, мобильных и интернет-сервисах ООО «Ватт-Электросбыт») и иметь интуитивно понятную навигацию.

Информационные указатели, оформленные в едином корпоративном стиле, размещаются у центрального входа (вывеска с названием и адресом организации, табличка «Режим работы»), внутри здания (навигационные указатели), у входа в каждое из внутренних помещений – табличка с наименованием подразделения. Окно кассы должно соответствовать требованиям безопасности и быть удобным для передачи платежных документов.

Раздел 3. Организация очного приема потребителей

3.1. Прием потребителей организуется в каждом обособленном территориальном подразделении ООО «Ватт-Электросбыт».

3.2. Сотрудник руководствуется Единым стандартом, Кодексом этики и общепринятыми представлениями об опрятном внешнем виде. Для специалистов ООО «Ватт-Электросбыт», непосредственно обслуживающих клиентов, регламентирована форма одежды в едином корпоративном стиле: для женщин — белая блузка, темная юбка, брюки, пиджак, классическая обувь с закрытым носком и задником; для мужчин — белая рубашка, темные брюки, костюм, классические ботинки. Для женщин и мужчин обязательно наличие бейджа с указанием ФИО и должности, либо рядом с рабочим местом настольная табличка с той же информацией.

3.3. На рабочем месте сотрудник является профессионалом – коммуникатором, специалистом, который предоставляет потребителю грамотные ответы. Для этого специалист должен владеть актуальной информацией (знание законов, их названия, номера статей), применяемой в работе, периодически усовершенствовать компетенции, связанные с профессиональной деятельностью.

Раздел 4. Общие принципы делового этикета

4.1. Основные принципы обслуживания потребителей: вежливость, доброжелательность и приветливость.

4.2. Сотрудник должен оперативно и качественно обслуживать потребителя.

4.3. Сотрудник должен стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для потребителя. Предупредительность, тактичность, вежливость, доброжелательность и спокойствие являются безусловными составляющими высокой коммуникативной культуры общения сотрудника с потребителями. Сотруднику следует использовать слова «спасибо» и «пожалуйста».

Сотрудник всегда первым приветствует потребителя («имя, краткое наименование должности, Добрый день!»). Если потребитель поздоровался первым, сотруднику следует повторить его приветственную фразу и представиться, узнав, как обращаться к потребителю (имя-отчество/имя). Обращение на «Вы» в приоритете независимо от его возраста. При кратковременном контакте сотрудник может только поприветствовать потребителя (без представления по имени).

Возможные варианты: «Доброе утро/день/вечер» (в зависимости от времени суток).

Сотрудник должен демонстрировать доброжелательное отношение к потребителю при общении с ним:

- корпус сотрудника развернут в сторону потребителя;
- взгляд сотрудника направлен потребителя в глаза;
- необходимо улыбаться потребителю.

Сотрудник в процессе общения обращается к потребителю по имени и отчеству и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения, это подчеркивает вежливое и уважительное отношение компании к потребителю. Начать консультацию можно с вопросов «Чем я могу Вам помочь?», «Что бы Вы хотели?».

Желательно спрашивать разрешение у потребителя задать несколько вопросов: «Позвольте мне задать Вам несколько вопросов, чтобы помочь с данной проблемой», «Могу я Вам задать несколько вопросов, чтобы выяснить, какой у вас счетчик и помочь со снятием показаний?», «Разрешите задать несколько вопросов для разрешения сложившейся ситуации».

4.4. Каждый потребитель требует внимания. Сотрудник относится ко всем потребителям ровно и выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий.

4.5. 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.

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

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

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

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

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

- найти другого специалиста, для того, чтобы удовлетворить просьбу потребителя;
- задать направления поиска (предоставить телефон справочной службы, название организации и т.п.).

4.11. Не разрешается говорить или намекать потребителю, что его проблема незначительна, и тем более сравнивать его с другими потребителями.

Рекомендуется использовать выражения:

«Вам необходимо…»,

«Лучший для Вас вариант…»,

«Вы можете…»,

«Вам можно…»,

Рекомендуется исключить: использование фраз

«Успокойтесь»;

«Не нервничайте»;

«Разве это непонятно?»;

«Вы правы, но…»;

«У всех такая ситуация»;

«Может быть»;

«Вы ошибаетесь»;

«Вы меня не поняли»;

«Я не знаю»;

слово «наверное».

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

4.13. Категорически запрещается в присутствии потребителей вести посторонние разговоры, отлучаться, принимать пищу во время обслуживания потребителя.

4.14. При выявлении ошибок, допущенных со стороны Общества или подрядных организаций, необходимо принести потребителю извинения за причиненные неудобства. Вместо слова «извините» следует использовать фразы «прошу прощения», «сожалею», «сочувствую».

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

4.16. 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 в целях анализа и статистики обращений рассматривать в отдельном порядке.

4.17. Прощаться сотруднику следует на позитивной ноте, убедившись, что вопрос потребителя решен, используя следующие фразы:

«Я очень рада, что мы решили Ваш вопрос!»;

«Я рада, что смогла Вам помочь!»;

«До свидания! Будем рады видеть Вас через месяц.»;

«До свидания, всего доброго!».

Если потребитель с трудом передвигается или имеет ограниченные возможности, один из сотрудников проводит его до двери, помогает выйти.

ГЛАВА 4. ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Раздел 1. Организация инфраструктуры заочного обслуживании

1. Система заочного обслуживания потребителей включает следующие каналы связи:

- телефонная связь (бесплатный многоканальный номер, телефоны структурных подразделений, смс-рассылка);
- связь посредством интернета (интернет-сервисы, электронная почта);
- связь посредством почты (почтовая переписка).

2. Потребитель может получить информацию посредством телефонной связи, а также передать необходимую информацию для ООО «Ватт-Электросбыт».

2.1. Обслуживание потребителей ведется **бесплатно** на русском языке.

2.2. Прием вызовов осуществляется не менее чем 5 дней в неделю в рабочее и вечернее время (общей продолжительностью не менее 8 часов в сутки).

2.3. Для автоматизации обработки запросов потребителей используется система голосового меню IVR.

Телефонное обслуживание специалистом (среднее значение)	Соединение со специалистом	60 секунд
	Предоставление информации специалистом	5 минут

2.4. Все аудиозаписи входящих звонков и разговоров с потребителями хранятся не менее 6 месяцев. Информирование о записи звонков и разговоров происходит с помощью IVR.

2.5. Номер телефона горячей линии единый на всей территории России.

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

Раздел 2. Правила телефонного этикета для сотрудников структурных подразделений ООО «Ватт-Электросбыт»

2.1. Сотруднику следует снимать трубку телефона после второго-третьего звонка, не заставляя потребителя ждать слишком долго. Приветствуя, сотрудник улыбается, чтобы потребитель мог слышать улыбку и доброжелательность.

Представляться необходимо отчетливо, например, «Ватт-Электросбыт», специалист Карина Шаповалова. Добрый день!».

Продолжить говорить можно в случае, если слышно ожидательное молчание: «Слушаю Вас!».

2.2. Если телефонный звонок раздается в момент ведения разговора с потребителем, сотрудник может вежливо извиниться перед поребителем, перед этим дав возможность закончить фразу, и отвечать на звонок. Сотруднику не следует затягивать телефонный разговор надолго, дать позвонившему потребителю краткую справку или попросить перезвонить позже.

2.3. Если звонят отсутствующему в кабинете, помещении или на работе сотруднику, необходимо говорить, что его нет на месте, сообщить собеседнику, когда будет отсутствующий и спросить, нужно ли ему что-либо передать. Сотруднику следует записать сообщение на бумаге (ФИО, учреждение, по какому вопросу звонят) и обязательно передать отсутствующему коллеге.

2.4. При звонке потребителю сотруднику после слов приветствия необходимо также представиться, назвать отдел. Уточнить, не помешали ли ему («Удобно ли Вам сейчас разговаривать?»). Если необходимо перезвонить, сотрудник уточняет, в какое время и предлагает два варианта (если звонок вечером, то предложить время вечером и утром, если звонок утром днем и вечером, если звонок происходит днем, то предложить время в этот день или в следующий).

2.5. Если сотрудник ошибся номером, ему следует постараться прояснить ситуацию, но не выпытывать номер тех, к кому попали. Лучше назвать номер, который он набрал, чтобы удостовериться, верен ли он («Прошу прощения, это номер …»).

2.6. В случае телефонного обращения за получением информации о состоянии расчетов и иной информации, которая носит конфиденциальный характер, у потребителя необходимо попросить представиться, назвать лицевой счет и адрес. При отказе сотрудник вправе отказать в предоставлении информации.

2.7. При разговоре по телефону не следует:

- обращаться к незнакомому человеку на «ты» (приемлемо обращение на «Вы»);

- называть собеседника «мужчина», «женщина», «дедушка» и т.д., так как голос может быть обманчивым (можно уточнить в начале разговора, как к собеседнику обращаться).

- не рекомендуется долго «висеть на телефоне», обзванивая всех знакомых.

2.8. Сотруднику следует вести себя так, чтобы потребитель осознал, что услышан и его обращение принято, проявлять уважение и интерес к тому, что беспокоит потребителя. Сотрудник должен помнить, что лояльность потребителя, которую достигли за предыдущие годы, это большой труд коллектива компании.

2.9. По окончании разговора поблагодарите потребителя за звонок («Спасибо за звонок») и при необходимости пригласите в ЦОП: «До свидания, будем рады видеть вас в … (указание помещения обслуживания)».

Раздел 3. Организация обслуживания по почте

Регистрация и обработка письменного обращения производится специалистом по делопроизводству административно-производственной службы ООО «Ватт-Электросбыт».

Подготовкой ответа занимаются сотрудники структурного подразделения компании. Ответ в печатном виде оформляется на фирменном бланке ООО «Ватт-Электросбыт» и подписывается генеральным директором, либо заместителем генерального директора ООО «Ватт-Электросбыт».

Обработка обращения (максимальные значения, если иной срок не установлен законодательством)	Регистрация, классификация и передача обращения руководителю	Не более 1 календарного дня
	Передача обращения специалисту	
	Подготовка и оформление ответа	Не более 30 календарных дней
	Подготовка ответа, требующего выездной проверки и (или) запроса в стороннюю организацию	Не более 30 календарных дней. В случае направления запроса в стороннюю организацию срок рассмотрения обращения может быть продлен на 30 календарных дней (с уведомлением об этом потребителя, направившего обращение).

Раздел 4. Организация предоставления информации на сайте

На официальном сайте в общем доступе для достижения качества обслуживания потребителей располагается следующая информация:

- полное наименование юридического лица, ИНН, ОГРН;

- банковские реквизиты с указанием наименований банков, их идентификационных кодов и номеров расчетных счетов;

- номера телефонов и адрес электронной почты для обращений потребителей по вопросам, связанным со снабжением электрической энергией;

- способы заочного обслуживания потребителей;

- график работы ЦОП (не менее 8 часов в сутки);

- порядок подачи обращений, претензий, жалоб;

- перечень документов для заключения договора энергоснабжения, а также порядок его заключения с физическими, юридическими лицами (ИП);

- способы получения информации о состоянии процесса заключения договора с потребителем для физических, юридических лиц (ИП);

- порядок расчета стоимости с указанием стоимости услуг по передаче электроэнергии для физических, юридических лиц (ИП);

- Личный кабинет для физических и юридических лиц с возможность просмотра информации о состоянии лицевого счета;

- сведения о действующих тарифах, порядке определения цен на электроэнергию для каждой из обслуживаемых категорий потребителей;

- порядок смены потребителями варианта тарифа, изменения цены на электроэнергию;

- порядок оплаты электроэнергии для физических, юридических лиц (ИП);

- последствия нарушения обязательств по оплате электроэнергии в виде введения полного и (или) частичного ограничения режима ее потребления, способ получения информации по запросу потребителя о размере задолженности по оплате электроэнергии; последствия бездоговорного и безучетного потребления электроэнергии для физических, юридических лиц (ИП);

- порядок оснащения энергопринимающих устройств приборами учета, порядок снятия и передачи показаний, информация о лицах (наименованиях организаций), на которых возложены обязанности по обеспечению осуществления указанных функций, информация о последствиях вывода из строя ПУ либо его отсутствия;

- расчетные способы определения объема потребленной электрической энергии и основания их применения;

- формы договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), разработанные и размещенные гарантирующим поставщиком;

- порядок и условия приема показаний приборов учета и последствия вывода из строя приборов учета либо отсутствия приборов учета;

- способы оплаты за потребленную электрическую энергию;

- стандарт качества обслуживания потребителей;

- ответы на часто задаваемые вопросы.

В случае изменений обновление информации для потребителей производится на официальном сайте.

Раздел 5. Организация обслуживания через интернет – сервисы

5.1. Регистрация и обработка обращений посредством интернет-сервисов производится согласно установленного регламента по работе с обращениями потребителей.

Ответ направляется тем же каналом связи, каким было передано обращение или жалоба. Если данный ответ представляет интерес для других потребителей, компания вправе опубликовать его на сайте, соблюдая конфиденциальность потребителя, подавшего обращение, либо с указанием персональных данных потребителя с его письменного согласия.

5.2. Ответ по обращению потребителя направляется не позднее 30 календарных дней с даты регистрации обращения. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в стороннюю организацию срок рассмотрения обращения может быть продлен на 30 календарных дней (с уведомлением об этом потребителя, направившего обращение).

5.3. Одним из критериев эффективного процесса взаимодействия с потребителями является полнота ответа на обращение, то есть потребитель должен получить исчерпывающие ответы на все заданные в обращении вопросы.

5.4. Сотрудник вправе не отвечать на обращения, если:

- не указаны контактные данные (ФИО, адрес места жительства);

- в нем содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения;

- в нем содержатся угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника компании, членов его семьи и компании в целом;

- текст написан ни на одном из официальных языков Республики Мордовия;

- был получен повторный вопрос, на который ранее был предоставлен ответ, при этом в 20 повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- содержится спам.

5.5. Анонимные обращения регистрируются, но ответ на них не предоставляется.

5.6. Все обращения, поступившие в компанию, а также ответы на них являются официальной перепиской только в том случае, если заведомо известны контактные данные потребителя, номер лицевого счета для физических лиц и номер договора для юридических лиц.

Раздел 6. Организация обратной связи с потребителями

6.1. Исходя из принципа «обратной связи» и доступности услуг в обслуживании потребителей используются бесплатные каналы взаимодействия (номер телефона, электронная почта, сайт, Личный кабинет, мобильное приложение, смс).

6.2. ООО «Ватт-Электросбыт» приветствует проявление инициативы потребителей в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания. В ЦОП для этих целей имеется книга жалоб и предложений, которая находится на видном для потребителей месте и предоставляется сотрудником по первому требованию потребителя.

Эта информация помогает компании и ее специалистам понимать ожидания потребителей, улучшать методики предоставления качественных услуг в сфере обслуживания населения, повышать удовлетворенность потребителей.

6.3. Предоставление потребителям в электронном виде показаний приборов учета, подписка на электронную квитанцию и оплаты за жилищно-коммунальные услуги онлайн позволяют компании понимать, насколько востребованы те или иные интернет- и мобильные продукты.

Статистическая информация, а также мнение потребителей позволяют разрабатывать более действенные способы и каналы взаимодействия с потребителями, оцифровывать свою деятельность, повышая доверие потребителей.

НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ:

- Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 26.03.2003 №35-ФЗ «Об электроэнергетике»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Жилищный кодекс Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг». Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;
- Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 №442 «О функционировании розничных розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии»

- Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354.