Приложение № 1

к приказу № 2а ОАО «Пятигорские электрические сети» от 01.01.2020 г.

**ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО**

**«ПЯТИГОРСКИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИЕ СЕТИ»**

**Стандарты качества обслуживания**

**потребителей (покупателей)**

**г. Пятигорск**

**2020 год**

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. Общие положения…………………………………………………………… 3
2. Цели и задачи……………………………………………………………….... 4
3. Принципы взаимодействия с потребителями………………....……………..4
4. Организационное обеспечение………………………………………….……5
5. Основные критерии и параметры взаимодействия с потребителями…...….5
6. Организация очного обслуживания……………………………………….…7
   1. Требования к помещениям для приема потребителей………………………7
   2. Требования к персоналу, осуществляющему прием потребителей………..8
   3. Организация приема потребителей….…………………………………….…9
   4. Принципы урегулирования конфликтов………………………………...….10
7. Организация заочного обслуживания………………………………….…...10
   1. Порядок заочного обслуживания потребителей посредством телефонной связи..……………………………………………………………………………..10
   2. Порядок заочного обслуживания потребителей ОАО «Пятигорские электрические сети» посредством переписки…………...…..............................11
8. Организация интерактивного обслуживания……………………………....12
   1. Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания………… ..12
   2. Организация обработки обращений потребителей с использованием электронной почты………………………............................................................12
9. Организация обратной связи с потребителями………….………………....13
10. Информационное обеспечение потребителей………………..………….....14
11. Контроль и анализ качества обслуживания потребителей………….……..15
12. Приложение № 1 ……………………………………………………………16

**1. Общие положения**

* 1. Настоящий Стандарт качества обслуживания потребителей (покупателей) (далее – Стандарт) является нормативным документом, устанавливающим базовые требования по взаимодействию с клиентами при оказании услуг в сфере электроснабжения, а также дополнительных услуг, предоставляемых ОАО «Пятигорские электрические сети» (далее Общество).
  2. Действие Стандарта распространяется на взаимоотношения с потребителями - физическими лицами, юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями, самозанятыми, а также исполнителями коммунальных услуг из числа товариществ собственников жилья, жилищно-строительных, жилищных или иных специализированных потребительских кооперативов либо управляющих организаций.
  3. Стандарт доводится до сведения потребителей и других заинтересованных сторон путем публикации на сайте, размещения в местах очного обслуживания потребителей и другими способами, обеспечивающими доступность документа.
  4. В Стандарте учтены требования следующих нормативно-правовых актов:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;

- Жилищный кодекс Российской Федерации;

- Федеральный закон Российской Федерации от 26 марта 2003 г. №35-ФЗ «Об электроэнергетике»;

- Правила предоставления коммунальных услуг гражданам, утв. Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 N 354;

- Основные положения функционирования розничных рынков электрической энергии, утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 04 мая 2012 г. № 442;

- Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**2. Цели и задачи**

* 1. Целью данного Стандарта является установление норм и правил Гарантирующего поставщика с потребителями (покупателями), единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия при оказании услуг энергоснабжения.
  2. Стандарт определяет и регламентирует основные направления повышения удовлетворенности потребителей (покупателей) качеством услуг электроснабжения и качеством обслуживания:

- сокращение времени решения вопросов до оптимального. Цель - оказание услуги «Без повторного обращения» для его полного удовлетворения;

- оптимизация затрат потребителей (покупателей) и Гарантирующего поставщика;

- создание комфортных условий и доброжелательного отношения к потребителю (покупателю).

- анализ потребностей потребителей (покупателей) посредством обработки их обращений;

- заключение и ведение договоров, текущее обслуживание;

- реагирование на жалобы и обращения, обеспечение «обратной связи»;

- осуществление мониторинга и контроля над качеством обслуживания потребителей (покупателей), в том числе за исполнением решений, принятых по жалобам и обращениям;

- обеспечение информированности;

- создание комфортных условий и доброжелательного отношения к клиенту;

- сохранение и расширение клиентской базы.

1. **Принципы взаимодействия с потребителями (покупателями)**

3.1. Основными принципами взаимодействия ОАО «Пятигорские электрические сети» с потребителями (покупателями) является качество и доступность обслуживания, под которой понимается:

3.1.1. Организационная доступность. Правила пользования услугами компании должны быть прозрачны и исполнимы.

3.1.2. Территориальная доступность (предоставление качественного обслуживания независимо от удаленности места проживания (нахождения)).

3.1.3. Информационная доступность (покупатели надлежащим образом информируются о стоимости услуг, размере тарифов и цен на оплату электроэнергии, возможностях получения льгот и субсидий на оплату жилищно-коммунальных услуг в органах социальной защиты населения).

3.2. Обслуживание потребителей (покупателей) основано на принципе «обратной связи» и предполагает соответствующие изменения в деятельности компании в ответ на потребности и ожидания клиентов.

3.3. Клиентам обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки.

3.4. Рассмотрение обращений и жалоб исходит из принципа добросовестности потребителей (покупателей). При рассмотрении обращений физических лиц учитывается уровень подготовки клиента (его юридических и технических знаний) по существу данного обращения.

3.5. Потребителям (покупателям) обеспечивается защита персональных данных. Компания использует полученную от потребителей (покупателей) персональную информацию, такую как имя и фамилия, адрес, адрес электронной почты, номера телефона, исключительно с целью организации обслуживания потребителей (покупателей).

**4. Организационное обеспечение**

* 1. Система обслуживания потребителей (покупателей) в ОАО «Пятигорские электрические сети» организуется таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс качества обслуживания и стоимости услуг, а также удовлетворение требований клиентов в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора электроснабжения.
  2. Для обеспечения территориальной доступности в ОАО «Пятигорские электрические сети» функционируют два очных пункта обслуживания клиентов.
  3. Координацию, методическое руководство деятельностью ОАО «Пятигорские электрические сети» по работе с потребителями (покупателями) осуществляет заместитель генерального директора ОАО «Пятигорские электрические сети».
  4. ОАО «Пятигорские электрические сети» предоставляет потребителям (покупателям) возможность свободного выбора любого из трех типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного и виртуального) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений потребителя (покупателя).
  5. Для создания и поддержания системы централизованного обслуживания потребителей (покупателей) ОАО «Пятигорские электрические сети» обеспечивает наличие:

- квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с потребителей (покупателей) и организацию обслуживания;

- помещений (центров очного обслуживания) для приема потребителей (покупателей);

- компьютерного оборудования и программного обеспечения для осуществления расчётов с потребителями (покупателями) , а также регистрации, обработки обращений и формирования отчетов;

- формализованных в соответствующей регламентирующей документации бизнес-процессов взаимодействия компании с потребителями (покупателями).

**5. Основные критерии и параметры взаимодействия с потребителями (покупателями)**

* 1. Эффективный процесс взаимодействия с потребителями (покупателями) характеризуется следующими параметрами:

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

- индивидуальный подход к потребителям (покупателям), в том числе к инвалидам, ветеранам и социально уязвимым категориям населения;

- минимизация времени потребителя (покупателя), 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 потребителями (покупателями);

- полнота, актуальность и достоверность информации;

- мультиканальность предоставления информации.

* 1. Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия с потребителями (покупателями) при оказании услуг электроснабжения являются:

5.2.1. Обеспечение качества электроснабжения:

С целью обеспечения качества электроснабжения в ОАО «Пятигорские электрические сети» организован процесс приема обращений потребителей (покупателей) по вопросам поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии, а также оповещения потребителей (покупателей) о причинах поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии и о планируемых сроках устранения таких нарушений.

5.2.2. Обеспечение качества обслуживания:

Обслуживание включает в себя заключение и исполнение договора электроснабжения, прием показаний приборов учета электрической энергии, начисление платы и сбор денежных средств с потребителей (покупателей) за отпущенную электроэнергию, организация приёма всех обращений потребителей (покупателей) в адрес ОАО «Пятигорские электрические сети», а также информирование потребителей (покупателей) по вопросам, связанным с процессом электроснабжения в соответствии с требованиями действующего законодательства.

С целью информирования потребителей (покупателей) по вопросам, связанным с процессом электроснабжения ОАО «Пятигорские электрические сети» размещает в центрах очного обслуживания или на официальном сайте [www.elseti.ru](http://www.elseti.ru) следующую информацию:

* Перечень документов, необходимых для заключения договора энергоснабжения в письменной форме и порядке его заключения;
* Основные условия договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности));
* Типовые договоры энергоснабжения для различных категорий потребителей (покупателей);
* Действующий Стандарт качества обслуживания потребителей (покупателей) и изменения к нему;
* Порядок и условия внесения платежей за электроэнергию;
* Порядок и условия приёма показаний приборов учёта и последствия вывода из строя приборов учёта, либо при их отсутствии;
* Возможные последствия в виде полного или частичного ограничения режима потребления электрической энергии;
* Действующие тарифы на электрическую энергию;
* Пункты приёма платежей, включая график обслуживания потребителей в офисах Гарантирующего поставщика;
* Порядок передачи обращений, претензий и жалоб на деятельность Гарантирующего поставщика;
* Часто задаваемые вопросы, возникающие у потребителей (покупателей) в ходе энергоснабжения и ответы на них;
* Размер задолженности за электроэнергию *(предоставляется по запросу потребителя, а также указывается в счетах на оплату).*

5.3. Показания приборов учета электроэнергии принимаются от потребителей (покупателей) через очный, заочный и виртуальный каналы (посредством телефона, через сайт www.elseti.ru, при личном посещении.

5.4. Потребителям (покупателям) выставляются счета, которые доставляются потребителю-гражданину.

5.5. Потребителю-гражданину предоставляется возможность внесения платы по договору энергоснабжения различными способами как через пункты приёма платежей сторонних организаций, указанные в «Удаленные способы оплаты» на сайте компании www.elseti.ru, так и напрямую в кабинете № 1 ОАО «Пятигорские электрические сети» без оплаты комиссии.

**6. Организация очного обслуживания**

6.1. Требования к помещениям для приема потребителей (покупателей):

* + 1. Очное обслуживание организуется в помещениях, находящихся в максимально доступном для большинства населения месте и от остановок общественного транспорта.
    2. Помещение для очного обслуживания обеспечивает беспрепятственный доступ посетителей.
    3. Входы и выходы обозначаются соответствующими табличками.
    4. Информационные указатели:

- вывеска с названием;

- табличка с информацией о режиме работы и контактные телефоны;

- у входа в каждое из внутренних помещений – табличка с наименованием отдела или специалиста, информационные стенды о контактах для обращений (жалоб) потребителей, режим работы Гарантирующего поставщика и прейскурант цен на платные услуги (если такие имеются), список контролирующих органов.

6.1.5. Помещение обслуживания клиентов должны обеспечивать беспрепятственный доступ посетителей, в том числе граждан с ограниченными возможностями (маломобильные группы населения): лестница входной группы оборудована поручнями (при наличии более 3 ступенек); по возможности вход в здание должен быть оборудован специальными устройствами для людей с ограниченными возможностями (пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственное передвижение инвалидов) либо кнопками вызова. При невозможности оборудовать помещение надлежащим образом организуется обслуживание инвалидов и лиц с ограниченными физическими возможностями на дому и/или используется другой способ обеспечения доступности обслуживания.

6.1.6. В зале обслуживания потребителей организуется зона ожидания для потребителей, позволяющая разместить потребителей в пиковые дни (часы) приёма. В зоне ожидания обеспечивается наличие мебели для использования потребителями во время ожидания и отдельного стола и стула для оформления документов во время ожидания. Вход и выход (включая аварийный) из помещения должны быть оборудованы указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

6.1.7. В целях безопасности сотрудников и клиентов помещения оборудуются:

- охранно-пожарной сигнализацией и средствами пожаротушения;

- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, тревожной кнопкой;

- касса оснащена системой видеонаблюдения.

6.1.8. Зал обслуживания клиентов должен быть выполнен в корпоративном стиле и соответствовать следующим требованиям:

- рабочие места оператора, осуществляющих приём граждан, выполнены в виде общей стойки приёмной с изолированными окнами для приема посетителей;

- касса оборудована железной дверью и сигнализацией; окно кассы должно соответствовать требованиям безопасности, но быть удобным для передачи платежных документов гражданином;

- ширина коридора не менее 1,7 м для свободного прохода предполагаемого потока людей;

- обязательно наличие информационного стенда, расположенного на видном месте. Под стендом необходимо размещение стойки или столика для граждан, оборудованных пишущими ручками и бумагой.

- холл оснащен стойками (столами) с канцелярскими принадлежностями и местами для сидения.

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

6.1.10. Ответственность за чистоту и порядок в офисном помещении несет непосредственный руководитель подразделения, работающего в данном помещении.

6.2. Требования к персоналу, осуществляющему прием граждан:

6.2.1. Требования к содержанию рабочего места:

* Каждый сотрудник поддерживает чистоту и порядок на своем рабочем месте и следит за порядком в помещении офиса.
* На рабочем месте запрещен приём пищи. Исключение составляют напитки (чай, кофе, вода), конфеты.
* Недопустимо держать на рабочем месте:
* рекламную продукцию фирм-конкурентов;
* художественную литературу, журналы, газеты, не имеющие прямого отношения к служебной деятельности;
* одежду, посуду, косметику.
* На окне рабочего места должен располагаться бейджик, с указанием должности, фамилии, имени и отчества сотрудника, ведущего приём граждан.

6.2.2. Требования к внешнему виду:

- Внешний вид сотрудника ОАО «Пятигорские электрические сети» не должен быть вызывающим или небрежным.

6.2.3. Требования по общению с гражданами:

* С любым посетителем сотрудники ОАО «Пятигорские электрические сети» ведут себя уважительно и приветливо, согласно правилам, указанным в Приложении № 1.
* Не должно возникать ситуации, когда гражданин находится в центре очного обслуживания ОАО «Пятигорские электрические сети» один без обслуживающего персонала.
* В случае, когда гражданин пришел к специалисту, которого в настоящее время нет, необходимо вежливо перенаправить его, дав подробные объяснения о том, кто может решить возникшую у гражданина проблему.
* Во время общения с гражданином необходимо хотя бы один раз обратиться к нему по имени.
  1. Организация приема граждан:
     1. Очное обслуживание клиентов производится в часы работы ОАО «Пятигорские электрические сети». Типовой алгоритм обслуживания клиента:
* Гражданин может самостоятельно знакомиться с информацией, размещаемой на информационных стендах в центрах очного обслуживания компании.
* При необходимости гражданин обращается к оператору в зале обслуживания клиентов, который проводит первичный прием.
* В случае если гражданин не удовлетворен пояснениями оператора, он обращается к старшему оператору, начальнику отдела или руководителю.
* В случае если клиент остался недоволен ответами, полученными у сотрудников, он имеет право обратиться к генеральному директору ОАО «Пятигорские электрические сети» в письменной форме (заявление, жалоба).
* При необходимости получения информации и консультаций гражданин имеет право взаимодействовать с любым специалистом. При этом специалист, выслушав обращение клиента, обязан уведомить его, находится ли данный вопрос в его компетенции. Если нет – специалист ОАО «Пятигорские электрические сети» обязан указать должностное лицо, к которому следует обратиться с данным вопросом. Если вопрос находится в компетенции специалиста ОАО «Пятигорские электрические сети» - он обязан, либо предоставить полную информацию по данному вопросу обратившемуся, либо указать срок, в который соответствующая информация может быть подготовлена и предоставлена клиенту. Соответствующий срок подготовки информации не может превышать 30 календарных дней.
* В соответствии с пожеланиями информация может быть представлена гражданину в письменном виде, посредством телефонной связи, факсимильной связи, электронной почты или любым иным способом доступным для клиента.
  + 1. Устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с клиентами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Форма взаимодействия** | **Критерий** | **Параметр**  **(среднее значение)** |
| **Центр по обслуживанию клиентов** | | |
| Обслуживание специалистом (оператором, кассиром) | Ожидание в очереди | Исходя из наличия очереди |
| Приём | 10-15 мин. |
| Консультация старшего оператора (в случае необходимости) | Приём | 15 мин. |
| Консультация руководителя (в случае необходимости) | Приём | 1. ин. |

* + 1. В случае если потребитель-гражданин зарегистрирован в базе ОАО «Пятигорские электрические сети» как одинокопроживающее лицо, имеющее инвалидность или преклонный возраст (более 65-ти лет), может быть организован выезд на дом к данному гражданину (индивидуальное выездное обслуживание).

6.4. Принципы урегулирования конфликтов:

6.4.1. Недопущение возникновения конфликта является важным условием для обеспечения защиты интересов потребителей (покупателей).

* + 1. Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники ОАО «Пятигорские электрические сети» обязаны:

- стремиться действовать в интересах потребителя-гражданина, уметь распознать и избегать ситуаций, когда может возникнуть конфликт;

- не допускать возникновение ситуации, при которой в конфликте начинают участвовать другие потребители;

- соблюдать принцип конфиденциальности.

* + 1. В случае возникновения обстоятельств, которые, по мнению сотрудника, могут привести к конфликту, он обязан срочно поставить в известность об этом своего непосредственного руководителя, который должен принять меры к урегулированию возникшей ситуации.
    2. При разрешении конфликтных ситуаций с потребителями-гражданами действия сотрудников ОАО «Пятигорские электрические сети», включая принимаемые ими решения, не должны преследовать личный интерес.
    3. Сотрудники должны проявлять терпимость к фактам некорректного с ними обращения граждан, стремясь обеспечить потребителей (покупателей) наилучшим сервисом, так как предупредительное отношение к потребителям, создание наиболее благоприятных условий для них является залогом длительных партнерских отношений.

**7. Организация заочного обслуживания**

Инфраструктура заочного обслуживания включает в себя два канала связи: телефон и переписка.

7.1. Порядок заочного обслуживания граждан посредством телефонной связи:

7.1.1. Потребитель-гражданин может воспользоваться следующими видами телефонной связи: прямой телефонный контакт; горячая линия.

Все телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с клиентами, указываются в платежных документах; информационных стендах, размещенных в центрах очного обслуживания клиентов ОАО «Пятигорские электрические сети»; сайте ОАО «Пятигорские электрические сети».

7.1.2. По телефонам для прямого телефонного контакта гражданин должен в момент разговора получить ответ на свой вопрос. В случае если специалист, ответивший на телефонный звонок клиента, не может дать полный ответ в момент разговора или подготовка информации для клиента требует некоторого времени (более 2 минут), гражданину сообщается об этом, указывается дата и время, когда можно перезвонить для получения точной и полной информации (возможен вариант, когда по согласованию с клиентом перезванивает сотрудник ОАО «Пятигорские электрические сети»).

* + 1. Телефоны для прямого телефонного контакта доступны для звонков потребителей в часы работы ОАО «Пятигорские электрические сети».
    2. В случае обращения клиент по телефону для прямого телефонного контакта за получением информации о состоянии расчетов, уточнения количества проживающих и иной информации, которая носит конфиденциальный характер, клиент обязан представиться, назвать номер лицевого счета или адрес. В случае если гражданин отказывается выполнить вышеуказанные требования, специалист ОАО «Пятигорские электрические сети» имеет право отказать клиенту в предоставлении запрашиваемой информации.
    3. В случае если обращение клиента содержит нецензурную брань, оскорбления или угрозы в адрес специалиста ОАО «Пятигорские электрические сети» или организации, специалист ОАО «Пятигорские электрические сети» имеет право прекратить телефонный контакт, прервав разговор.
    4. В ОАО «Пятигорские электрические сети» функционирует единый номер «горячей линии». Любой потребитель электрической энергии, позвонив по номеру (8793)33-27-70, (8793) 33-27-70 сможет получить информацию об аварийных отключениях, работе центров и офисов обслуживания клиентов.

7.1.7. При осуществлении записи потребитель предупреждается в начале телефонного разговора.

7.1.8. Устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с потребителем-гражданином:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Форма взаимодействия** | **Критерий** | **Параметр** |
| Телефонное обслуживание клиента специалистом | Соединения со специалистом | 40 сек. |
| Предоставление информации специалистом | 5-10 мин. |

7.1.9. Требования к персоналу во время общения по телефону:

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

7.2. Порядок заочного обслуживания потребителей (покупателей) посредством переписки:

7.2.1. Письменное обращение может быть направлено гражданином по адресу ОАО «Пятигорские электрические сети».

7.2.2. Также потребитель может обратиться через сайт [www.elseti.ru](http://www.elseti.ru) в раздел «Обратная связь».

* + 1. Любое письменное обращение в ОАО «Пятигорские электрические сети» регистрируется.
    2. Письменное обращение гражданина должно рассмотрено специалистами ОАО «Пятигорские электрические сети» в течение 30 календарных дней.
    3. Ответ на письменное обращение гражданина должен содержать конкретную информацию о сути вопроса, заданного клиентом, Ф.И.О. и телефон исполнителя и подписан уполномоченным на то должностным лицом.
    4. Действия по письменному обращению гражданина не производятся 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;
  + 1. Письменное обращение клиента не рассматривается и ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не указаны контактные данные гражданина.

**8. ОРГАНИЗАЦИЯ ИНТЕРАКТИВНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

8.1. Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания:

8.1.1.Интерактивное обслуживание организуется на базе веб-сайта компании www.elseti.ru.

* + 1. На Веб-сайте обслуживание потребителей (покупателей) осуществляется через рубрику «Информация к раскрытию», которая содержит следующие разделы:
* Тарифы - информация о тарифах, действующих в настоящий момент времени;
* Договор электроснабжения – в данном разделе размещены типовые формы договоров электроснабжения;
* Нормативы потребления – указаны действующие нормативы потребления для граждан.
* Качество обслуживания потребителей (покупателей) – в данном разделе размещен Стандарты качества обслуживания потребителей (покупателей);
* Удаленные способы оплаты;
* Контактная информация – в данном разделе размещены контактные адреса и телефоны офисов компании;
* Контактная информация для взаимодействия с сетевыми организациями.
  + 1. С целью оперативного взаимодействия с клиентами на веб-сайте реализована возможность воспользоваться сервисом «Личный кабинет для абонентов».

8.2. Организация обработки обращений граждан с использованием электронной почты

* + 1. Обращение может быть направлено клиентом по адресу электронной или приемную ОАО «Пятигорские электрические сети», специалистам по документообороту.

Любое обращение посредством электронной почты, в ОАО «Пятигорские электрические сети» регистрируется.

* + 1. Обращение посредством электронной почты рассматривается специалистами в течение 30 календарных дней.
    2. Ответ на обращение посредством электронной почты должен содержать конкретную информацию о сути вопроса, заданного клиентом, Ф.И.О. и телефон исполнителя и подписан уполномоченным на то должностным лицом.

**9. Организация обратной связи с потребителями (покупателями)**

* 1. При взаимодействии с потребителями-гражданами сотрудники обязаны руководствоваться действующим законодательством, а также действующими в компании внутренними локальными документами.
  2. По отношению гражданина и компании обратная связь подразделяется на:

- активную (выражается в самостоятельном проявлении инициативы гражданином в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении процесса обслуживания в компании);

- пассивную (компания обращается к гражданину для выяснения степени удовлетворенности обслуживанием).

* 1. По способу выражения обратная связь подразделяется на:

- жалобы;

- предложения;

- отзывы о деятельности.

* 1. Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:

- устные и письменные обращения клиентов (включая записи в «Книге отзывов и предложений»);

- телефонные обращения, в том числе обращения, направленные факсимильной связью;

- интернет- приемная;

- электронная почта.

* 1. Обращение клиента по любым каналам связи является бесплатным.
  2. Специалисты ОАО «Пятигорские электрические сети» систематизируют и анализируют все направленные клиентами жалобы, предложения и отзывы.
  3. По выбору гражданина ответ на его жалобу, предложение, обращение направляется посредством любого указанного гражданином канала связи (почта, телефон и т.д.). При этом сроки ответа на жалобу, предложение, обращение клиента соответствуют вышеуказанным срокам подготовки ответов на обращение гражданина.
  4. Для изучения мнения потребителей (покупателей) о качестве обслуживания на регулярной основе (не реже 1 раза в год) проводятся опросы, анкетирование и т.д.

**10. Информационно обеспечение потребителей (покупателей)**

* 1. Информационное взаимодействие с клиентами имеет следующие формы:

- массовое информационное взаимодействие;

- индивидуальное информационное взаимодействие по запросу;

- предоставление информации по инициативе компании.

* 1. Массовое информационное взаимодействие заключается в размещении публикаций в СМИ о деятельности компании, информировании потребителей (покупателей) по вопросам, связанным с процессом электроснабжения ОАО «Пятигорские электрические сети» путём размещения информации в центрах очного обслуживания или на официальном сайте **www.elseti.ru,** а также размещение информации о проведении разнообразных PR-кампаний, направленных на информирование широкой общественности (настоящие и потенциальные клиенты, партнеры и сотрудники) о деятельности компании, возможных каналах связи и т.д.
  2. Базовый инструмент массового информационного взаимодействия с аудиторией – СМИ и сайт компании **www.elseti.ru**.
  3. Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу потребителя-гражданина. Информация, имеющая прямое отношение к предоставляемым гражданину услугам, должна предоставляться ему по первому требованию вне зависимости от информационного канала и в удобной для гражданина форме.
  4. Предоставление клиенту информации по инициативе компании осуществляется через очные, заочные и интерактивные каналы информационного взаимодействия.
  5. По инициативе компании клиентам предоставляется два типа информации:
* справочная информация;
* напоминания/сообщения.
  1. 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;

- схема размещения специалистов и режим приема ими граждан;

- порядок получения консультаций;

- порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников, исполняющих действия, входящие в компетенцию компании.

* 1. К напоминаниям/сообщениям относится информирование:

- о наличии задолженности;

- о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;

- об изменении тарифов или правил предоставления услуг.

* 1. Очное информирование включает информационные стенды, расположенные в центрах очного обслуживания клиентов, информационные листовки и буклеты, распространяемые там же.
  2. На информационных стендах и в распространяемых в помещении центров очного обслуживания листовках и буклетах граждане могут ознакомиться со справочной информацией о деятельности компании.

**11. КОНТРОЛЬ И АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (ПОКУПАТЕЛЕЙ).**

* 1. Для контроля качества обслуживания потребителей (покупателей) в

ОАО «Пятигорские электрические сети» проводится процедура «Тайный клиент» ежегодно;

* 1. Для мониторинга и анализа качества обслуживания потребителей граждан предусмотрены следующие мероприятия:
  2. Очный опрос потребителей (покупателей) по качеству обслуживания.

Приложение № 1

**Десять правил общения с клиентами**

* Соблюдайте золотое правило – «Поступайте с другими так, как Вы бы хотели, чтобы поступали с Вами».
* Будьте искренними – Доверие клиента зависит от вашей искренности.
* Обращайтесь к клиенту по имени – Любому приятно, когда его узнают.
* Улыбайтесь – Это лучший способ услышать, что говорит клиент.
* Слушайте – Это самое короткое расстояние между двумя людьми.
* Заботьтесь о клиенте – Дела говорят больше слов.
* Думайте «вы» вместо «я» - Думайте о клиенте и всегда сохраняйте чувство юмора.
* Всегда будьте вежливыми.
* Уделяйте клиентам максимум внимания.
* Говорите клиентам спасибо.