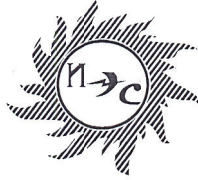


Утверждаю
Генеральный директор
ООО «Ивановоэнергосбыт»
А.С. Митрофанов
« 31 » декабря 2014 год



**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ИВАНОВОЭНЕРГОСБЫТ»**

СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

г. Иваново
2014 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.	3
Глава 1. Общие положения.	4
Раздел 1.1. Область применения.	4
Раздел 1.2. Нормативные ссылки.	4
Раздел 1.3. Термины, определения и сокращения.	5
Раздел 1.4. Описания вида разрабатываемого Стандарта.	5
Раздел 1.5. Подтверждение соответствия требованиям Стандарта.	6
Раздел 1.6. Основные требования Стандарта по взаимодействию с потребителями.	6
Раздел 1.7. Защита данных.	7
Глава 2. Порядок обслуживания клиентов: очное, заочное и интерактивное обслуживание.	8
Раздел 2.1. Организация очного обслуживания.	8
Раздел 2.2. Организация заочного обслуживания.	8
Раздел 2.3. Организация интерактивного (виртуального) обслуживания.	9
Глава 3. Порядок обслуживания клиентов: оценка качества обслуживания клиентов.	10
Раздел 3.1. Общее положение.	10
Раздел 3.2. Цели и задачи.	11
Раздел 3.3. Методы.	11
Приложение 1.	12

Введение

Основной целью разработки Стандарта обслуживания клиентов является стандартизация методов и способов взаимодействия между энергосбытовой компанией и потребителями услуг, а также раскрытие общих принципов построения системы взаимодействия с клиентами.

Настоящий Стандарт обслуживания клиентов (далее - Стандарт) применяется ООО «Ивановоэнергосбыт». Он устанавливает общие требования к клиентскому обслуживанию, включая правила и характеристики очного и заочного обслуживания, и определяет специфику работы с потребителями.

Стандарт вступает в силу после утверждения Генеральным директором компании. При существенных изменениях условий предоставления услуг в Стандарт вносятся изменения и дополнения.

Стандарт доводится до сведения клиентов и других заинтересованных сторон путем публикации на сайте, размещения в местах очного обслуживания клиентов и другими способами, обеспечивающими доступность документа.

Глава 1. Общие положения

Раздел 1.1. Область применения

Настоящий Стандарт обслуживания клиентов (далее Стандарт) является нормативным документом, устанавливающим базовые требования по взаимодействию с клиентами компании при оказании услуг в сфере электроснабжения, а также определяет общие требования к клиентскому обслуживанию ООО «Ивановоэнергосбыт»

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.

По инициативе ООО «Ивановоэнергосбыт» Стандарт может быть использован как основа для разработки и подписания соглашений, а также других документов по саморегулированию в электроэнергетике.

Стандарт не регламентирует взаимодействие компании и потребителей на оптовом рынке электроэнергии (мощности).

Раздел 1.2. Нормативные ссылки

В настоящем Стандарте учтены требования следующих нормативно-правовых актов и использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

- Гражданский Кодекс Российской Федерации;

- Закон Российской Федерации от 26 марта 2003 г. № 35-ФЗ «Об электроэнергетике» (в ред. Федерального закона от 22.08.2004 № 122-ФЗ, с изм., внесенными Федеральным законом от 30.12.2004 № 211-ФЗ; от 18.12.2006 № 232-ФЗ; от 0.11.2007 №250-ФЗ; от 14.07.2008 №118-ФЗ; от 25.12.2008 № 281-ФЗ от 23.11.2009 N 261-ФЗ, от 09.03.2010 N 26-ФЗ, от 26.07.2010 N 187-ФЗ, от 26.07.2010 N 188-ФЗ, от 26.07.2010 N 189-ФЗ, от 27.07.2010 N 191-ФЗ, от 28.12.2010 N 401-ФЗ, от 07.02.2011 N 8-ФЗ, от 08.03.2011 N 33-ФЗ, от 04.06.2011 N 123-ФЗ, от 18.07.2011 N 242-ФЗ, от 19.07.2011 N 248-ФЗ, от 06.12.2011 N 394-ФЗ, от 06.12.2011 N 401-ФЗ, от 25.06.2012 N 93-ФЗ, от 29.06.2012 N 96-ФЗ, от 30.12.2012 N 291-ФЗ, от 05.04.2013 N 35-ФЗ, от 06.11.2013 N 308-ФЗ, от 25.11.2013 N 317-ФЗ, от 20.04.2014 N 83-ФЗ, от 21.07.2014 N 217-ФЗ, от 14.10.2014 N 307-ФЗ, от 29.12.2014 N 466-ФЗ));

- Закон Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 29.06.2010 N 126-ФЗ, от 27.07.2010 N 227-ФЗ, от 07.05.2013 N 80-ФЗ, от 02.07.2013 N 182-ФЗ, от 24.11.2014);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 06 мая 2011 г. № 354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»

- Постановление Правительства Российской Федерации от 4 мая 2012 г. № 442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии»

- ГОСТ Р ИСО 9000 – 2001 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

- ГОСТ Р ИСО 9001 – 2001 Системы менеджмента качества. Требования Межгосударственный стандарт ГОСТ 30335-95 / ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения» (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 12 марта 1996 г. № 164);

- 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).

Раздел 1.3. Термины, определения и сокращения

Применительно к данному Стандарту используются следующие термины и сокращения:

Гарантирующий поставщик электрической энергии - коммерческая организация, обязанная в соответствии с Федеральным законом или добровольно принятыми обязательствами заключить договор купли-продажи электрической энергии с любым обратившимся к нему потребителем либо с лицом, действующим от имени и в интересах потребителя и желающим приобрести электрическую энергию.

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.

Интернет-приемная – интерактивная приемная для клиентов на веб-сайте. Может создаваться в формате Интернет-портала, то есть совокупности веб-страниц, навигационно и физически находящихся на одном веб-сервере.

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.

Потребитель – физическое или юридическое лицо, осуществляющее пользование электрической энергией (мощностью). Потребитель становится клиентом конкретной компании при заключении договора энергоснабжения.

Раздел 1.4. Описание вида разрабатываемого Стандарта

Предлагаемый Стандарт предназначен для оптимизации и формализации процедур взаимодействия с различными группами потребителей, а также для установления норм и правил взаимодействия с клиентами, единых требований к качеству обслуживания. Данный Стандарт должен обеспечить оптимальный обмен информационными, материальными ресурсами между ООО «Ивановоэнергосбыт» и его клиентами, а также между компаниями оказывающих услуги в сфере электроэнергетики.

1.4.1 Данный Стандарт определяет разработку внутренних нормативных документов ООО «Ивановоэнергосбыт»:

- Порядок обслуживания клиентов: очное, заочное обслуживание клиентов;
- Порядок обслуживания клиентов: оценка качества обслуживания клиентов;

1.4.2. Настоящий 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 электроснабжения и качеством обслуживания;
- осуществление мониторинга и контроля над обслуживанием клиентов, в том числе за исполнением решений, принятых по жалобам и обращениям клиентов;
- обеспечение информированности.

1.4.3. Настоящий 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 1.5. Подтверждение соответствия требованиям Стандарта

Порядок подтверждения соответствия устанавливается отдельным организационно - распорядительным документом – Декларация соответствия Стандарту.

Раздел 1.6. Основные требования Стандарта по взаимодействию с потребителями

1.6.1 Основные принципы взаимодействия с потребителями

1.6.1.1 принцип надежности и бесперебойности электроснабжения потребителей;

1.6.1.2 принцип доступности и полноты оказываемых услуг центрами комплексного обслуживания клиентов, под которым 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, платы за присоединение к распределительным электрическим сетям, а также, при необходимости, о порядке ценообразования на розничном рынке электроэнергии;

1.6.1.3. принцип «обратной связи» - обслуживание клиентов предполагает соответствующие изменения в деятельности компании в ответ на потребности и ожидания клиентов.

1.6.1.4. принцип объективности и непредвзятости рассмотрения обращений и жалоб в установленные сроки, а также возможность обжалования решений, принятых на уровне ООО «Ивановоэнергосбыт» в надведомственных организациях.

1.6.1.5. принцип защищенности 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 удовлетворения потребностей клиентов в вопросах организации электроснабжения.

1.6.2 Организационно-нормативное обеспечение

1.6.2.1 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;

1.6.2.2. общие вопросы организации системы управления взаимодействием с клиентами определяются в соответствии с концепцией клиентоориентированной политики;

1.6.2.3 организация системы клиентского обслуживания компании предусматривает возложение на персонал по работе с клиентами следующих функций:

- 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;

- маркетинг услуг;

- сбор и предоставление руководству компании отчетов по взаимодействию с клиентами и предложений по улучшению качества обслуживания;

1.6.2.4. руководители и специалисты ООО «Ивановоэнергосбыт» взаимодействуют с клиентами посредством регламентов или других внутренних организационно-распорядительных документах в рамках своей компетенции, руководствуясь положениями Стандарта.

1.6.2.5. для организации взаимодействия с клиентами используется единое программное

обеспечение с возможностью выхода в единую информационную базу;

1.6.2.6. для создания, развития и поддержания системы комплексного обслуживания клиентов ООО «Ивановоэнергосбыт» 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;

1.6.2.7 настоящий Стандарт является основным нормативным документом для разработки организационно-распорядительной документации:

- регламентов оказания услуг, реагирования на жалобы и обращения, а также взаимодействия компании с органами государственной власти и другими заинтересованными сторонами при очном и заочном обслуживании клиентов;
- положения о работе с клиентами;
- должностных и рабочих инструкций сотрудников, обслуживающих клиентов;
- стандартных форм статистической отчетности.

1.6.3 Оценка качества обслуживания, эффективность взаимодействия с потребителями.

1.6.3.1 эффективность процесса взаимодействия с потребителями 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.

1.6.3.2 ключевыми критериями оценки качества взаимодействия с клиентами при оказании услуг энергоснабжения являются:

- обеспечение качества электроснабжения;
- обеспечение качества клиентского обслуживания.

1.6.3.3 настоящим Стандартом устанавливаются следующие индикаторы качества клиентского обслуживания:

- полнота, актуальность и доступность в информации об объеме, порядке предоставления и стоимости услуг характеризуются индикатором «Информативность»;
- исполнение в установленный срок всех процедур, предусмотренных Стандартом, в том числе по рассмотрению обращений и жалоб клиентов характеризуется индикатором «Исполнительность»;
- наличие эффективной обратной связи с клиентами, позволяющей в разумные сроки разрешать возникающие в процессе деятельности вопросы, в том числе связанные с качеством и стоимостью оказываемых услуг, характеризуются индикатором «Результативность обратной связи»;

При этом порядок выставления и применения оценок по показателям «Информативность», «Исполнительность», «Результативность обратной связи» регламентируется отдельным организационно-распорядительным документом.

Раздел 1.7. Защита данных

Данный Стандарт является собственностью ООО «Ивановоэнергосбыт» и необходим для раскрытия информации о деятельности компании, о порядке организации взаимодействия с потребителями, заключения договоров технологического присоединения, договоров на передачу

электрической энергии, расчетов за бездоговорного потребление.

Глава 2. Порядок обслуживания клиентов: очное и заочное обслуживание клиентов.

Настоящий порядок обслуживания клиентов (далее Порядок) является нормативным документом, устанавливающим базовые требования по взаимодействию с клиентами компании при оказании услуг в сфере электроснабжения, а также определяет требования к клиентскому обслуживанию ООО «Ивановоэнергосбыт» при очном и заочном обслуживании.

Настоящий Порядок устанавливает корпоративные требования к организации взаимодействия с клиентом.

Порядок доводится до сведения клиентов и других заинтересованных сторон путем публикации на веб-сайтах, размещения в местах очного обслуживания клиентов и другими способами, обеспечивающими доступность документа.

Раздел 2.1. Организация очного обслуживания.

2.1 Организация приема клиентов при очном обслуживании

2.1.1 очное обслуживание клиентов производится в структурных подразделениях ООО «Ивановоэнергосбыт», а также в центральном офисе ООО «Ивановоэнергосбыт». Адреса структурных подразделений, режим их работы и контактные телефоны приведены в Приложении 1.

2.1.2 ООО «Ивановоэнергосбыт», как предприятие системы жизнеобеспечения, которое заключает публичные договоры на передачу электрической энергии, должно обеспечивать не менее благоприятные условия приема клиентов, чем органы государственной власти и местного самоуправления при организации предоставления публичных услуг.

2.1.3. очное обслуживание осуществляется специалистами ООО «Ивановоэнергосбыт».

2.1.4 типовой алгоритм обслуживания клиента:

- клиент знакомится с информационным стендом и объявлениями, разъясняющими порядок приема, типовые вопросы и функции сотрудников;
- клиент обращается к специалисту, который выполняет функции по реализации потребностей клиента в рамках своих должностных обязанностей;

2.1.5. устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с клиентами:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение)
Обслуживание специалистом	Ожидание в очереди	20 мин.
	Прием	15 мин.
Общее время обслуживания клиентов		Не более 35 мин

Раздел 2.2. Организация заочного обслуживания

2.1. организация обработки обращений при заочном обслуживании

2.1.1 система заочного обслуживания включает два канала связи: телефон и почта (почтовая переписка);

2.1.2 многоканальный телефон представляет справочную службу, обратившись в которую клиент может получить информацию по услугам посредством телефонной связи, а также передать необходимую информацию для исполнителя услуги;

2.1.3 прием вызовов осуществляется не менее 5 дней в неделю: с понедельника по пятницу - продолжительностью не менее 8 часов в день;

2.1.4 почтовая переписка используется для направления документации, связанной с

обслуживанием, а также в случаях, когда клиент направляет обращение по почте.

2.1.5. все заочные обращения, поступающие в адрес компаний, регистрируются и обрабатываются;

2.1.6. специалисты, обеспечивающие заочное обслуживание клиентов используют единые информационные базы данных, посредством которых синхронизируется их деятельность и не допускаются повторные запросы информации от клиента;

2.2.1. *типовой алгоритм заочного обслуживания по телефону:*

- регистрация и обработка телефонного вызова специалистом;

- предоставление ответа специалистом (перечень вопросов для самостоятельного ответа специалистом и типовые ответы устанавливаются организационно-распорядительным документом компании);

- при необходимости клиенту предоставляется возможность предварительной записи на прием;

2.2.2. *типовой алгоритм заочного обслуживания по почте:*

- регистрация и обработка письменного обращения специалистом;

- подготовка ответа специалистом;

2.2.3. оформление ответа в печатном виде на фирменном бланке компании, подписывается должностным лицом, ответственным за работу с клиентами, содержит контактные данные исполнителя;

2.2.4. устанавливаются следующие типовые параметры средней и предельной продолжительности взаимодействия с клиентами:

Форма взаимодействия	Критерий	параметр (среднее/предельное значение)
Телефон		
Телефонное обслуживание клиента специалистом	Время ожидания ответа	40 сек.
	Запрос и поиск информации о клиенте	45 сек.
	Постобработка обращения	5 мин.
	Предоставление информации специалистом	5 мин.
Почта		
Обработка обращения специалистом	Регистрация, классификация обращений и передача обращения специалисту	В теч.3-х дней
	Рассмотрение обращения и оформление ответа	не более 30 дней
	Продление рассмотрения обращения	не более 30 дней

2.2.5 действия по рассмотрению заявления 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 и личных персональных данных других потребителей.

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

Раздел 2.3. Организация интерактивного (виртуального) обслуживания

организация инфраструктуры интерактивного обслуживания

2.3.1. интерактивное обслуживание организуется на базе веб-сайта компании: www.esk-ivanovo.ru. Своей целью считается предоставление справочной информации и удовлетворение запросов на оказание/ изменение услуг. Разделы сайта включает следующие рубрики:

- о компании;
- новости;
- нормативные документы;
- потребителям электроэнергии;
- энергосбытовая деятельность;
- раскрытие информации;
- личный кабинет;
- интернет-магазин.

2.3.2. для доведения до клиентов типовой информации используется система автоинформирования.

Раздел 2.4. Требования к организации обратной связи с клиентами

2.4.1. 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).

2.4.2. по способу выражения обратная связь подразделяется на:

- жалобы;
- предложения;
- отзывы о деятельности.

2.4.3. обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:

- устные и письменные обращения клиентов (включая записи в книге отзывов предложений);
- телефонные обращения;
- почта;

2.4.4. активная обратная связь выражается в самостоятельном проявлении инициативы клиентом в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении процесса обслуживания в компании;

2.4.5. для предоставления ответа используется указанный клиентом канал связи, если законодательством не предусмотрено иное;

2.4.6. для изучения мнения клиентов о качестве обслуживания на регулярной основе (не реже одного раза в год) проводятся опросы, фокус-группы и др.;

2.4.7. отчеты по итогам изучения степени удовлетворенности клиентов доводятся до сведения руководства общества и других заинтересованных сторон путем размещения:

- на сайте компании;
- на информационных стендах в центрах очного обслуживания;
- в периодической печати.

Глава 3. Порядок обслуживания клиентов: оценка качества обслуживания клиентов.

Раздел 3.1. Общие положения

3.1.1. Настоящий Порядок оценки качества обслуживания клиентов в ООО «Ивановоэнергосбыт» (далее - Порядок) разработан в целях унификации процедур сбора, обработки, анализа, использования и распространения информации.

3.1.2. Порядок устанавливает:

- принципы, цели и задачи проведения проверки соответствия;
- методы проверки соответствия;

- основные этапы проверки;
- форму и содержание опросных листов, используемых при проведении проверок.

Раздел 3.2. Цели и задачи

3.2.1. Целью проверки соответствия является повышение эффективности работы с потребителями.

3.2.2. Задачами проверки соответствия являются анализ условий и качества обслуживания клиентов ООО «Ивановоэнергосбыт», а также выявление несоответствий качества работы ООО «Ивановоэнергосбыт» с потребителями требованиям Стандарта.

3.2.3. Реализация указанных задач осуществляется с использованием формализованных процедур:

- сбора информации;
- обработки информации;

3.2.4. Основными принципами проверки соответствия являются:

- законность получения информации;
- системность организации проверки соответствия;
- единство и сопоставимость методов наблюдений и контроля, сбора, обработки, хранения, использования и распространения информации, полученной в ходе проверки соответствия.

Раздел 3.3. Методы

3.3.1. Предусматривается проверка качества обслуживания клиентов:

3.3.1.2. После введения Стандарта в действие используется процедура подтверждения соответствия Стандарту, которая предусматривает документальное удостоверение соответствия условий и качества обслуживания клиентов положениям Стандарта – принятие Декларации соответствия Стандарту.

3.3.2. Проверка соответствия осуществляется по следующей схеме:

3.3.2.1 самооценка условий и качества клиентского обслуживания на основе стандартизированных критериев, форм и процедур сбора информации;.

3.3.2.2. разработка и реализация программы мероприятий по улучшению или поддержанию уровня соответствия.