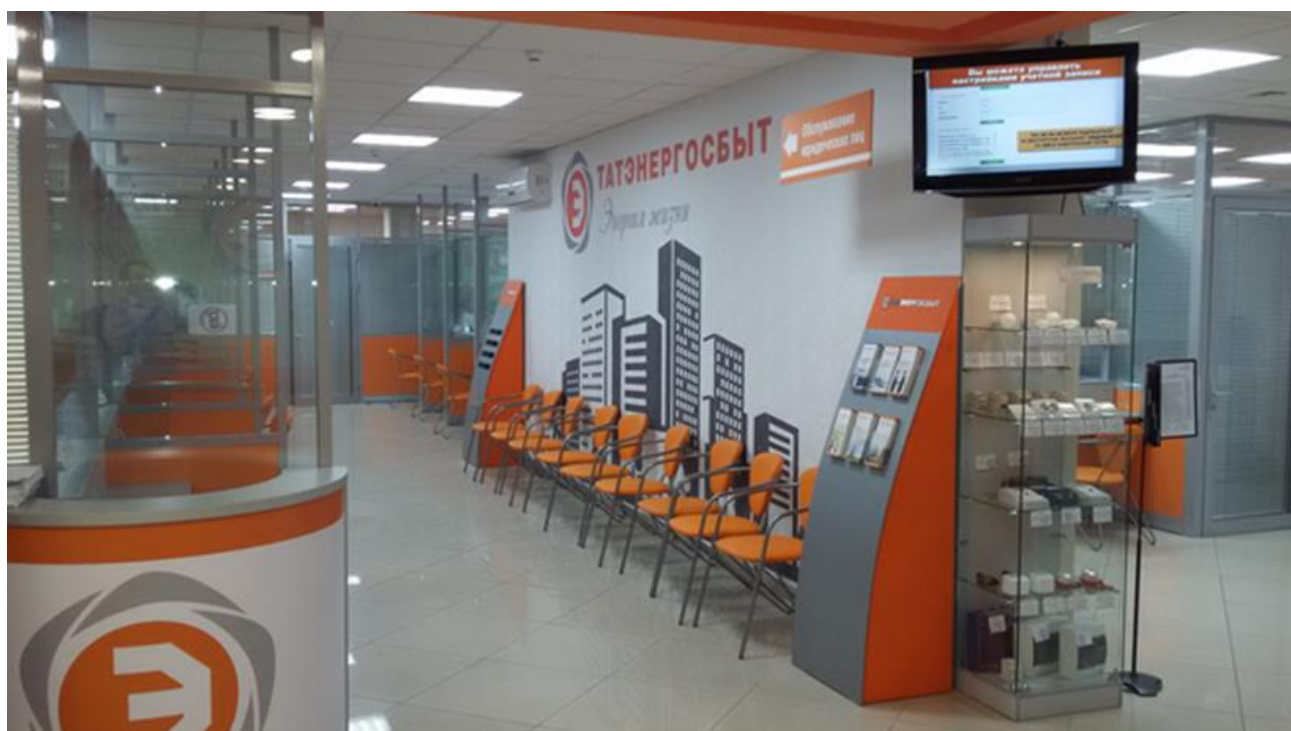


## **СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ**

Требования к организации и осуществлению процесса,  
техническим средствам.

Дата введения – 1 сентября 2015 года.



## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>Глава 1</b>	<b>Общие положения</b>	<b>3</b>
Раздел 1	Область применения	3
Раздел 2	Нормативные ссылки	3
Раздел 3	Рабочие определения терминов, применяемых в Стандарте	4
Раздел 4	Цели и задачи	6
Раздел 5	Подтверждение соответствия	8
<b>Глава 2</b>	<b>Требования по взаимодействию с клиентами</b>	<b>8</b>
Раздел 1	Принципы взаимодействия с клиентами	8
Раздел 2	Организационно-нормативное обеспечение	10
Раздел 3	Основные критерии и параметры взаимодействия с клиентами	12
<b>Глава 3</b>	<b>Организация очного обслуживания</b>	<b>14</b>
Раздел 1	Организация инфраструктуры при очном обслуживании	14
Раздел 2	Организация очного приема клиентов	20
Раздел 3	Требования к помещениям для очного приема клиентов	22
<b>Глава 4</b>	<b>Организация заочного обслуживания</b>	<b>23</b>
Раздел 1	Организация инфраструктуры заочного обслуживания	23
Раздел 2	Организация обработки обращений	23
Раздел 3	Организация виртуального (интерактивного) обслуживания	26
Раздел 4	Требования к организации обратной связи с клиентами	30
<b>Глава 5</b>	<b>Специфика взаимодействия с клиентами</b>	<b>31</b>
Раздел 1	Требования по взаимодействию с клиентами	31
Раздел 2	Энергоснабжение	32
<b>Глава 6</b>	<b>Информационное обеспечение клиентов</b>	<b>36</b>
Приложение 1	Интерактивная информационно – справочная система	40
Приложение 2	Система автоинформирования	41
Приложение 3	Алгоритм интерактивного обслуживания	42

## ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### Раздел 1. *Область применения*

1 Настоящий Стандарт качества обслуживания клиентов (далее – Стандарт) является нормативным документом ОАО «Татэнергосбыт», устанавливающим требования и правила по взаимодействию с клиентами в соответствии с Основными положениями функционирования розничных рынков электрической энергии (утвержденными постановлением Правительства РФ от 04.05.2012 № 442).

2 Стандарт обязателен для исполнения персоналом всех структурных подразделений Управления ОАО «Татэнергосбыт» и филиалов.

3 Действие Стандарта распространяется на взаимоотношения с гражданами-потребителями, юридическими лицами, а также предпринимателями без образования юридического лица, исполнителями коммунальных услуг из числа товариществ собственников жилья, жилищно-строительных, жилищных или иных специализированных потребительских кооперативов либо управляющих организаций.

4 Стандарт не регламентирует взаимодействие ОАО «Татэнергосбыт» и потребителей на оптовом рынке электроэнергии (мощности).

### Раздел 2. *Нормативные ссылки*

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

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 26.03.2003 № 35-ФЗ «Об электроэнергетике»;
- Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;
- Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- «Основные положения функционирования розничных рынков, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии», утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.05.2012 № 442 ;
- «Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354;

– «Правила недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг, правил недискриминационного доступа к услугам по оперативно – диспетчерскому управлению в электроэнергетике и оказания этих услуг, правил недискриминационного доступа к услугам администратора торговой системы оптового рынка и оказания этих услуг и правил технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям», утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2004 № 861;

– Правила учета электрической энергии (утв. Минтопэнерго Российской Федерации и Минстроем Российской Федерации 19,26.09.1996);

– Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (утв. постановлением Госстандарта Российской Федерации от 28.07.2003 № 253-ст), с 01.01.2016 ГОСТ Р 52113-2014;

– Правила, обязательные при заключении управляющей организацией или товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом договоров с ресурсоснабжающими организациями, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 14.02.2012 № 124.

### Раздел 3. *Рабочие определения терминов, применяемых в Стандарте*

1 Применительно к настоящему Стандарту используются следующие термины и определения:

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

**Веб-сайт** - в компьютерной сети объединённая под одним адресом (доменным именем или IP-адресом) совокупность документов частного лица или организации.

По умолчанию подразумевается, что сайт располагается в сети Интернет.

**Виртуальная приемная** – интерактивная приемная для клиентов на веб-сайте. Может создаваться в форме Интернет-портала, то есть совокупности веб-страниц с

повторяющимся дизайном, объединенных по смыслу, навигационно и физически находящихся на одном веб-сервере.

**Гарантирующий поставщик электрической энергии** - коммерческая организация, обязанная в соответствии с законодательством Российской Федерации или добровольно принятыми обязательствами заключить договор энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии) с любым обратившимся к ней потребителем (покупателем) желающим приобрести электрическую энергию.

**Жалоба** – это обращение, содержащее просьбу клиента о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов в рамках исполнения договоров энергоснабжения (претензия к обслуживанию, услугам, на качество поставляемой электроэнергии, разногласия по расчетам за потребленную электроэнергию и т.д.).

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

**Заявление на изменение услуг** – обращение клиента с целью изменения объема и/или качества получаемых услуг, проверки приборов учета и прочее.

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

**Интерактивный автоответчик (IVR)** (с англ. Interactive Voice Responder) — интерактивная информационно-справочная система, необходимая для автоматизации обработки запросов клиентов с помощью тонального набора.

**Call - центр** – совокупность оборудования, программного обеспечения, работников, процессов для обеспечения обслуживания клиентов по телефону.

**Контакт-центр** - совокупность оборудования, программного обеспечения, работников, процессов для обеспечения обработки **любых** поступающих обращений: телефонных вызовов, сообщений, пришедших по электронной почте, по факсу, через интернет, а также в письменном виде по почте.

**Личный кабинет клиента** - это веб-страница на официальном сайте компании, содержащая статистическую информацию об объеме полученных услуг и текущем состоянии Лицевого счета клиента. Кроме того, на данной странице осуществляются регистрация клиента компании на конкретные Услуги, отказ от них, а также размещаются специальные уведомления и т.д.

**Mail – робот** – программа обработки входящей электронной корреспонденции.

**ОАО «Татэнергосбыт»** - **гарантирующий поставщик электрической энергии на территории Республики Татарстан.**

**Обращение** – это письменное заявление, содержащее вопросы, связанные с деятельностью ОАО «Татэнергосбыт» (запрос информации, разъяснения и т.п.).

**Отрицательный звонок** – сообщение автоинформатора, которое было передано, но клиент его не получил.

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

**Покупатель** – покупатель электрической энергии, приобретающий электрическую энергию (мощность) в целях ее продажи, а также исполнитель коммунальных услуг, приобретающий электрическую энергию (мощность) в целях ее использования при предоставлении коммунальной услуги по электроснабжению.

**Положительный звонок** – сообщение автоинформатора, которое клиент получил.

**Потребитель** – потребитель электрической энергии, приобретающий электрическую энергию (мощность) для собственных бытовых и (или) производственных нужд.

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

**Энергетическая установка** – комплекс взаимосвязанного оборудования, предназначенный для производства или преобразования, передачи, распределения или потребления энергии.

#### Раздел 4. *Цели и задачи.*

1 Целью данного стандарта является установление норм и правил взаимодействия с клиентами, единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия структурных подразделений ОАО «Татэнергосбыт» и клиента.

2. Данный Стандарт регламентирует выполнение следующих **требований к обслуживанию гарантирующим поставщиком потребителей** Основных положений функционирования розничных рынков электрической энергии, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.05.2012 № 442 «О функционировании розничных рынков, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии», а именно:

- осуществление разработки, размещения и опубликования форм договора энергоснабжения;
- заключение с потребителем (покупателем) договора энергоснабжения (порядок, сроки и т.д.);
- наличие и функционирование центров очного обслуживания клиентов (обслуживание посредством личного контакта с работниками организации);
- осуществление заочного обслуживания (обслуживание клиентов с безличным контактом с работниками организации, в том числе по телефону, почте или через "Интернет");
- обеспечение наличия бесплатных телефонных или телекоммуникационных каналов связи между гарантирующим поставщиком и клиентами;
- снятие и прием показаний приборов учета;
- обеспечение приема показаний приборов учета от клиентов при удаленной передаче сведений о показаниях приборов учета (телефон, сеть "Интернет" и др.);
- обеспечение выставления клиенту счетов на оплату электрической энергии способами, допускающими возможность их удаленной передачи (почта, сеть "Интернет" и др.);
- обеспечение клиенту возможности внесения платы по договору энергоснабжения различными способами, в том числе непосредственно гарантирующему поставщику без оплаты комиссии (для граждан);
- организация службы приема обращений клиентов по вопросам поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки, а также оповещения клиентов о причинах поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки и о планируемых сроках устранения указанных нарушений;
- организация приема обращений клиентов в адрес гарантирующего поставщика письменно или устно, в том числе посредством телефонной связи, сети "Интернет", электронной почты, а также оперативного ответа на них по существу с возможностью решения вопроса клиента за 1 обращение;
- предоставление клиентам путем размещения в центрах очного обслуживания или на официальном сайте в сети "Интернет", а также по его запросу следующей информации:
  - ✓ документы, необходимые для заключения договора энергоснабжения, порядок его заключения, а также порядок получения информации о состоянии процесса заключения договора с потребителем;

- ✓ формы договора энергоснабжения;
- ✓ разработанные и внедренные гарантирующим поставщиком стандарты качества обслуживания потребителей и изменения указанных стандартов;
- ✓ порядок и условия внесения платежей по договору энергоснабжения;
- ✓ порядок и условия приема показаний приборов учета и последствия вывода из строя приборов учета либо их отсутствия;
- ✓ возможные последствия нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии, а по запросу клиента - размер задолженности по оплате электрической энергии;
- ✓ размер и порядок расчета стоимости электрической энергии, действующие тарифы и льготы;
- ✓ график обслуживания клиентов в центрах очного и заочного обслуживания клиентов, а также адреса и телефоны указанных центров
- ✓ порядок подачи обращений, претензий и жалоб на действия гарантирующего поставщика;
- ✓ иные, наиболее часто задаваемые вопросы, возникающие у клиентов, и ответы на них.

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

- создания комфортных условий и доброжелательного отношения к клиенту;
- уменьшение временных затрат клиентов и персонала ОАО «Татэнергосбыт» в решении вопросов, как следствие – оптимизация ресурса рабочего времени персонала ОАО «Татэнергосбыт» для расширения спектра услуг потребителям.

## **Раздел 5. *Подтверждение соответствия.***

1. Подтверждение соответствия требованиям Стандарта осуществляется проведением внутреннего аудита (силами собственного персонала) или внешних консультантов, в целях:

- удостоверения качества работ и услуг;
- совершенствования управления взаимоотношениями с клиентами;
- повышения конкурентоспособности компаний на рынке.



2. Порядок подтверждения соответствия устанавливается отдельным организационно - распорядительным документом. Результаты аудитов документируются и служат для определения необходимости корректирующих и предупреждающих действий, планирования и внедрения мер для улучшения системы обслуживания клиентов.

## **Глава 2. ТРЕБОВАНИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С КЛИЕНТАМИ.**

### **Раздел 1. *Принципы взаимодействия с клиентами.***

1 Основными принципами взаимодействия ОАО «Татэнергосбыт» с клиентами являются надежность и качество (в т.ч. бесперебойность) электроснабжения и доступность обслуживания, под которой понимается:

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

- **Организационная доступность.** Правила пользования услугами ОАО «Татэнергосбыт» должны быть прозрачны и исполнимы.

- **Информационная доступность.** Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с ОАО «Татэнергосбыт» носит публичный характер и предоставляется в доступной форме. Клиенты надлежащим образом информируются о стоимости услуг, цене на электроэнергию (тарифов для граждан-потребителей), а также, при необходимости, о порядке ценообразования на розничном рынке электроэнергии.

2 Обслуживание клиентов основано на принципе «обратной связи» и предполагает соответствующие изменения в деятельности ОАО «Татэнергосбыт» в ответ на потребности и ожидания клиентов.

3 Клиентам обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в сроки, установленные данным Стандартом.

4 Рассмотрение обращений и жалоб исходит из принципа добросовестности клиента, если в установленном законом порядке не установлено обратное. При рассмотрении обращений граждан-потребителей, а также индивидуальных предпринимателей и представителей малого бизнеса учитывается, что у данной группы клиентов нет юридических и технических знаний по вопросам энергоснабжения.

5 Клиентам обеспечивается защита персональных данных на основании Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2006г. № 152 - ФЗ «О

персональных данных». ОАО «Татэнергосбыт» использует полученную от клиентов персональную информацию, такую как имя и фамилия, паспортные данные, адрес, адрес электронной почты, номера телефона и факса, исключительно с целью организации электроснабжения или оказания услуг, неразрывно связанных с процессом снабжения электрической энергией.

## **Раздел 2. Организационно-нормативное обеспечение.**

1 Система обслуживания клиентов в ОАО «Татэнергосбыт» организуется таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс качества и стоимости обслуживания и удовлетворение требований клиентов в соответствии с законодательством Российской Федерации, Республики Татарстан и условиями договора.

2 Общие вопросы организации системы управления взаимодействием с клиентами, соответствующие полномочия исполнительных органов компании определяются в соответствии с Уставом и прочими нормативными документами ОАО «Татэнергосбыт».

3 В ОАО «Татэнергосбыт» созданы и функционируют специальные структурные подразделения по работе с клиентами – 9 отделений - филиалов ОАО «Татэнергосбыт» и 51 основной офис клиентского обслуживания (далее - ОКО), на которые возложены следующие функции:

- организация клиентского обслуживания с учетом положений Стандарта, договорных обязательств, регламентов и других нормативных актов;
- работа по заключению с клиентами договоров электроснабжения;
- прием платежей от клиентов в кассах офисов клиентского обслуживания без комиссии независимо от территориальной принадлежности;
- прием, обработка и анализ поступивших обращений;
- работа с жалобами;
- изучение потребностей и мониторинг степени удовлетворенности клиентов;
- сбор и предоставление руководству отчетов по взаимодействию с клиентами и предложений по улучшению качества обслуживания.

4 Работа по организации клиентского сервиса компании в целом закрепляется за отделом клиентского сервиса, в филиалах и ОКО – за специалистами по работе с клиентами.

5 Для организации обслуживания используются два уровня: фронт-офис и бэк-офис.

5.1 Фронт-офис отвечает за непосредственное взаимодействие с клиентом. Он включает **подразделение очного обслуживания**:

- отделения - филиалы ОАО «Татэнергосбыт», где прием потребителей осуществляет отдел реализации электрической энергии;
- офисы клиентского обслуживания, где прием потребителей осуществляет агент по сбыту энергии,

а также **подразделение заочного обслуживания** (Call - центр) и веб-сайт (разделы «Виртуальная приемная», «Личный кабинет»).

5.2 Бэк-офис обеспечивает рассмотрение, обработку и выполнение заявок и обращений клиентов, поступающих через фронт-офис.

6 Руководители и специалисты (ответственные исполнители) структурных подразделений ОАО «Татэнергосбыт» по работе с клиентами и других структурных подразделений (отдел по организации клиентского сервиса, пресс-центр и др.) взаимодействуют с вышеуказанными подразделениями по работе с клиентами в рамках своей компетенции. Каждое из структурных подразделений, деятельность которых затрагивает интересы клиентов, на систематической основе дает предложения по улучшению работы с клиентами и участвует в реализации соответствующего плана мероприятий.

7 Для организации взаимодействия с клиентами используется программное обеспечение для юридических лиц и программное обеспечение для граждан-потребителей с возможностью выхода в информационную базу филиала.

8 ОАО «Татэнергосбыт» предоставляет клиентам возможность свободного выбора любого из трех типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного и виртуального) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений клиента.

9 Для создания и поддержания системы обслуживания клиентов ОАО «Татэнергосбыт» обеспечивает наличие:

- квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с клиентами и организацию клиентского обслуживания;
- помещений для очного приема клиентов, оформленных в фирменном стиле компании;

- компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений клиентов, формирования отчетов и осуществления дистанционного обслуживания (в т.ч. самообслуживания) посредством интернет-сайта;
- формализованных в соответствующей регламентирующей документации бизнес-процессов взаимодействия ОАО «Татэнергосбыт» с клиентами.

10 В соответствии с требованиями настоящего Стандарта разработаны следующие организационно-распорядительные документы:

- регламенты оказания услуг;
- регламент работы с обращениями клиентов;
- регламент работы с обращениями клиентов по вопросам качества;
- положение о структурных подразделениях по работе с клиентами;
- положение о порядке заключения, изменения и расторжения договоров снабжения электрической энергией ОАО «Татэнергосбыт»;
- должностные и рабочие инструкции сотрудников отдела по организации клиентского сервиса, специалистов по работе с клиентами филиалов, персонала непосредственно обслуживающих клиентов в ОКО и филиалах;
- стандартные формы статистической отчетности.

В целях исполнения настоящего стандарта подлежат применению регламенты по работе с обращениями потребителей, Положение о порядке заключения, изменения и расторжения договоров снабжения электрической энергией ОАО «Татэнергосбыт» и другие локальные документы.

### **Раздел 3. Основные критерии и параметры взаимодействия с клиентами.**

1 Эффективный процесс взаимодействия с клиентами характеризуется следующими параметрами:

- единообразие требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
- индивидуальный подход к клиентам, в том числе к инвалидам, ветеранам и социально уязвимым категориям населения;
- минимизация времени клиента, затраченного на получение услуги, в том числе посредством минимизации очных контактов клиентов и компании;

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

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

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

- обеспечение качества электроснабжения;
- обеспечение качества клиентского обслуживания.

3 В настоящем Стандарте устанавливаются следующие индикаторы качества клиентского обслуживания:

3.1 Полнота, актуальность и доступность информации, в том числе об объеме, порядке предоставления и стоимости услуг характеризуются индикатором **«Информативность»**.

3.2 Исполнение в установленный срок всех процедур, предусмотренных Стандартом, в том числе по рассмотрению обращений и жалоб клиентов характеризуется индикатором **«Исполнительность»**.

3.3 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, характеризуется индикатором **«Результативность обратной связи»**.

Порядок оценки филиалов и ОКО по выполнению показателей:

- «Информативность»:
  - оформление и своевременное обновление информации на информационных стендах и демооборудовании информации для клиентов компании (выездные проверки ОКО и филиалов);
- «Исполнительность»:
  - своевременное реагирование на жалобы, в сроки, установленные в регламентах по работе с обращениями клиентов (показатель «Уровень работы персонала с потребителями» рейтинга эффективности работы филиалов и ОКО ОАО «Татэнергосбыт»);
  - работа согласно «Положения о порядке заключения, изменения и расторжения договоров снабжения электрической энергией ОАО «Татэнергосбыт»».
- «Результативность обратной связи»:

- результаты проведения маркетинговых исследований в ОКО и филиалах по определению удовлетворенности качеством обслуживания разных групп клиентов (анкетирование, телефонные опросы, «Тайный покупатель»).

Оценки показателей производятся специально созданными комиссиями (в ряде случаев - с выездом в филиалы ОАО «Татэнергосбыт» и ОКО). По результатам проверки составляются акты проверок и оформляются протоколы заседаний оценочных комиссий.

4 ОАО «Татэнергосбыт» несет ответственность за соблюдение вышеуказанных критериев своими подрядчиками, если таковые привлекаются к обслуживанию клиентов.

### **ГЛАВА 3. ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.**

#### **Раздел 1. Организация инфраструктуры при очном обслуживании.**

1 Система очного обслуживания клиентов состоит из обособленных территориальных подразделений - 9 филиалов и 51 районного офиса клиентского обслуживания. В ряде филиалов функционируют дополнительные офисы клиентского обслуживания.

2 Очное обслуживание осуществляется на русском и татарском языках с учетом желания конкретного клиента.

3 Структура отделений - филиалов и офисов клиентского обслуживания ОАО «Татэнергосбыт» по административному и территориальному признакам:

#### **Альметьевское отделение**

1.Альметьевский филиал	423458, г. Альметьевск, ул. Шевченко, 5а
2.Альметьевский ОКО	423458, г. Альметьевск, ул. Шевченко, 5а
3.Альметьевский ОКО (доп. офис)	423450, г. Альметьевск, ул. Шевченко, 114

4.Азнакаевский ОКО	423330, г. Азнакаево, ул. Альметьевский тракт, 2
5.Азнакаевский ОКО (доп. офис)	423304, п.г.т. Актюбинский, ул. Губкина, 24
6.Муслюмовский ОКО	423970, с.Муслюмово, ул. Кооперативная, 99а
7.Сармановский ОКО	423350, с.Сарманово, ул. Профсоюзная, 7
8.Сармановский ОКО (доп. офис)	423368, п.г.т. Джалиль, ул. Ахмадиева, 26

#### **Бугульминское отделение**

1.Бугульминский филиал	423200, г. Бугульма, ул. Ярослава Гашека, 3
2.Бавлинский ОКО	423931, г. Бавлы, ул. Сайдашева, 2
3.Бугульминский ОКО	423230, г. Бугульма, ул. Ярослава Гашека, 3
4.Лениногорский ОКО	423250, г.Лениногорск, ул. Ленина, 26
5.Черемшанский ОКО	423100, с.Черемшан, ул. Нагорная, 19
6.Ютазинский ОКО	423950, п.г.т. Уруссу, ул. Пушкина, 103в

**Буинское отделение**

1. Буинский филиал	422430, г. Буинск, ул. Центральная, 4/1
2. Апастовский ОКО	422350, п.г.т. Апастово, ул. М. Джалиля, 27
3. Буинский ОКО	422430, г. Буинск, ул. Центральная, 4/1
4. Верхне-Услонский ОКО	422570, с. Верхний Услон, ул. Чехова, 43а
5. Дрожжановский ОКО	422470, с. Старое Дрожжаное, ул. 2-я Пятилетка, 11
6. Кайбицкий ОКО	422330, с. Б Кайбицы, ул. Галии Кайбицкой, 10
7. Камско - Устьинский ОКО	422826, пгт. Куйбышевский Затон, ул. Тукая, 2а
8. Северо-Нурлатский ОКО	422510, с.Нурлаты, ул. Советская, 140
9. Тетюшский ОКО	422370, г. Тетюши, ул. К. Либкнехта, 14

**Елабужское отделение**

1. Елабужский филиал	423603, г. Елабуга, ул. Зелёная, 1а
2. Агрызский ОКО	422230, г. Агрыз, ул. Гоголя, 6а
3. Елабужский ОКО	423603, г. Елабуга, ул. Зелёная, 1а
4. Кукморский ОКО	422110, п.г.т.Кукмор, ул. Ленина, 94
5. Мамадышский ОКО	422190, г.Мамадыш, ул. Пугачёва, 11
6. Менделеевский ОКО	423650, г.Менделеевск,



	ул. Татарстана, 3а
7. Сабинский ОКО	422060, п.г.т.Богатые Сабы, ул. Гали Закирова, 58
8. Тюлячинский ОКО	422080, с. Тюлячи, ул. Тукая, 2а

**Казанское отделение**

1. Казанский филиал	420088, г. Казань, ул. Губкина, 30г
2. Восточный ОКО	420088, г. Казань, ул. Губкина, 30г
3. Западный ОКО	420033, г. Казань, ул. Сабан, 7а
4. Северный ОКО	420057, г. Казань, ул. Ибрагимова, 2
5. Центральный ОКО	420059, г. Казань, ул. Ботаническая, 10а
6. Южный ОКО	420059, г. Казань, ул. Ботаническая, 10а

**Камское отделение**

1. Камский филиал	423581, г. Нижнекамск, ул. Мурадыяна, 14а
2. Актанышский ОКО	423740, с. Актаныш, ул. Юбилейная, 84/4
3. Актанышский ОКО (доп. офис)	423730, с. Аняково, ул. Нефтяников, здание АРЭС
4. Заинский ОКО	423520, г. Заинск,

	ул. Казанская, 8
5. Мензелинский ОКО	423700, г. Мензелинск, ул. М. Джалиля, 16а
6. Офис обслуживания населения в г. Нижнекамске	423581, г. Нижнекамск, ул. Мурадяна, 14а
7. Тукаевский ОКО	423820, г. Набережные Челны, п. Сидоровка, ул. Гвардейская, территория ТРЭС

### ***Набережночелнинское отделение***

1. Набережночелнинский филиал	423814, Г. Набережные Челны, Новый город, ул. Ахметшина, д. 130  (60/09)
2. Отдел по работе с населением	423814, Г. Набережные Челны, Новый город, ул. Ахметшина, д. 130  (60/09)
3. Отдел по работе с дебиторской задолженностью	423814, Г. Набережные Челны, Новый город, ул. Ахметшина, д. 130  (60/09)

### ***Приволжское отделение***

1. Приволжский филиал	422701, с.Высокая Гора, ул. Центральная, 5
2. Арский ОКО	422000, г. Арск, ул. Сибирский тракт, 22а
3. Атнинский ОКО	422750, с.Большая Атня, ул. Советская, 83
4. Балтасинский ОКО	422250, п.г.т. Балтаси,

	ул. Ленина, 1г
5. Высокогорский ОКО	422701, с.Высокая Гора, ул. Центральная, 5
6. Зеленодольский ОКО	422542, г. Зеленодольск, ул. Ленина, 61
7. Зеленодольский ОКО (доп. офис)	422530, п.г.т. Васильево ул.Школьная, 33
8. Лаишевский ОКО	422610, г. Лаишево, ул. Советская, 6а
9. Пестречинский ОКО	422770, с.Пестрецы, ул. Гагарина, 6
10. Пригородный ОКО	422624, с.Столбище, ул. Советская, 131
11.Рыбно-Слободский ОКО	422650, п.г.т. Рыбная Слобода, ул. Пер. Садовый , 7

### **Чистопольское отделение**

1. Чистопольский филиал	422980, г. Чистополь, ул. К.Маркса, 160а/1
2. Аксубаевский ОКО	423060, п.г.т. Аксубаево, ул. Толстого, 23
3. Алексеевский ОКО	422900, п.г.т. Алексеевское, ул. Казакова, 7а
4. Алькеевский ОКО	422870, с. Базарные Матаки, ул. Степана Крайнова, 80
5. Новошешминский ОКО	423190, с. Новошешминск, ул. Советская, 74/1

6. Нурлатский ОКО	423040, г. Нурлат, ул. Гагарина, 13а
7. Спасский ОКО	244840, г. Болгар, ул. Гордеева, 6а
8. Чистопольский ОКО	422980, г. Чистополь, ул. К.Маркса, 160а/5

4 Количество и места расположения территориальных отделений - филиалов и офисов клиентского обслуживания ОАО «Татэнергосбыт» определяются исходя из принципа доступности очного обслуживания.

5 ОАО «Татэнергосбыт», при определении месторасположения обособленного подразделения, исходит из пешеходной или транспортной доступности до него и обратно в течение рабочего дня для всех клиентов, проживающих в границах зоны обслуживания данного подразделения. Примечание: исключение составляют отдаленные и труднодоступные местности.

6 Управление компании (г. Казань) выполняет сбор и обработку информации по работе с клиентами из территориальных отделений - филиалов и ОКО ОАО «Татэнергосбыт» для формирования сводных статистических отчетов.

## **Раздел 2. Организация очного приема клиентов.**

1 Прием клиентов организуется в каждом обособленном территориальном подразделении (межрайонные отделения - филиалы ОАО «Татэнергосбыт» и офисы клиентского обслуживания).

2 Очное обслуживание осуществляется специалистами по работе с клиентами (агент по сбыту энергии в ОКО или персонал отдела по реализации электроэнергии в отделениях – филиалах ОАО «Татэнергосбыт»).

3 В каждом обособленном подразделении ОАО «Татэнергосбыт» клиент имеет право внести плату по договору энергоснабжения без оплаты комиссии (для граждан-потребителей) независимо от районной принадлежности.

4 Типовой алгоритм обслуживания клиента:

4.1 Клиент знакомится со всей необходимой ему информацией, размещенной на демонстрационном оборудовании и информационных стендах, объявлениями, разъясняющими порядок приема, типовые вопросы и функции сотрудников.

4.2 При необходимости клиент обращается к специалисту по работе с клиентами (агент по сбыту энергии в ОКО или персонал отдела по реализации электроэнергии в отделениях – филиалах ОАО «Татэнергосбыт»), который проводит первичный прием, выявляет необходимость обращения к специалистам других направлений (отделов, служб, секторов) и осуществляет диспетчеризацию.

4.3 Специалисты направлений (отделов, служб, секторов) выполняют функции по реализации потребностей клиента в рамках своих должностных обязанностей.

4.4 При работе с потребителями, специалисты ОАО «Татэнергосбыт» руководствуются настоящим Стандартом, «Правилами делового этикета». Для специалистов ОАО «Татэнергосбыт», непосредственно обслуживающих клиентов, регламентирована форма одежды в едином корпоративном стиле:

- для женщин:
  - белая блузка,
  - темная юбка, брюки, пиджак (предпочтительно серого цвета),
  - оранжевый шейный платок с логотипом компании,
  - бейдж с указанием ФИО и должности;
- для мужчин:
  - белая рубашка,
  - темные брюки, костюм (предпочтительно серого цвета),
  - серо-оранжевый галстук с логотипом компании,
  - бейдж с указанием ФИО и должности.

5 Устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с клиентами:

<b>Форма взаимодействия</b>	<b>Критерий</b>	<b>Параметр (среднее значение)</b>
<b>Офис клиентского обслуживания</b>		
<i>Обслуживание специалистом по работе с клиентами</i>	<i>Ожидание в очереди</i>	<i>10 мин.</i>
	<i>Прием</i>	<i>10 мин</i>
<i>Обслуживание специалистами направлений</i>	<i>Ожидание в очереди</i>	<i>10 мин.</i>
	<i>Прием</i>	<i>15 мин</i>

Обслуживание кассиром	Ожидание в очереди	10 мин.
	Прием	5 мин.
Общее время обслуживания клиента		Не более 30 мин.

### Раздел 3. Требования к помещениям для очного приема клиентов.

- 1 Очное обслуживание организуется в помещениях, оформленных в фирменном стиле компании и отвечающих всем современным требованиям, предъявляемым к удобству обслуживания клиентов, находящихся в максимально доступном для большинства населения месте.
- 2 Помещение для очного обслуживания обеспечивает беспрепятственный доступ посетителей, в том числе граждан с ограниченными возможностями. При невозможности оборудовать помещение надлежащим образом организуется обслуживание инвалидов и лиц с ограниченными физическими возможностями на дому, или используется другой способ обеспечения доступности обслуживания.
- 3 В целях безопасности сотрудников и клиентов помещение оборудуется:
  - противопожарной системой и средствами пожаротушения;
  - тревожной кнопкой.
- 4 Информационные указатели, оформленные в едином корпоративном стиле, размещаются:
  - 4.1 у центрального входа в помещение, обязательно для филиалов ОАО «Татэнергосбыт» и ОКО:
    - вывеска с названием и местом нахождения организации;
    - табличка с информацией о режиме работы.
  - 4.2.внутри здания:
    - навигационные указатели.
    - у входа в каждое из внутренних помещений – табличка с наименованием подразделения ОАО «Татэнергосбыт», должности, Ф.И.О и фотографии специалистов ОАО «Татэнергосбыт» (для Управления и филиалов), при необходимости - перечень вопросов, по которым ведется прием.

## **ГЛАВА 4. ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.**

### **Раздел 1. Организация инфраструктуры заочного обслуживания.**

1 Система заочного обслуживания включает следующие каналы связи:

- телефонная связь (бесплатный многоканальный номер Call-центра, телефоны структурных подразделений, sms-рассылка);
- связь посредством сети Интернет (Виртуальная приемная официального сайта, электронная почта, Личный кабинет клиента, социальные сети (Facebook; Twitter, В контакте)).
- связь посредством почты (почтовая переписка).

2 Call - центр представляет единую централизованную справочную службу, обратившись в которую клиент может получить информацию посредством телефонной связи, а также передать необходимую информацию для ОАО «Татэнергосбыт». Обслуживание клиентов ведется на русском и татарском языках.

Телефон: 8 800 200 25 26

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

4 Устанавливаются следующие параметры деятельности Call - центра:

4.1 Прием вызовов осуществляется не менее чем 5 дней в неделю, в рабочее и вечернее время (общей продолжительностью не менее 9 часов в день).

4.2 Номер телефона горячей линии единый на всей территории России.

4.3 Звонок бесплатен для клиента на всей территории Российской Федерации.

5 Для автоматизации обработки запросов клиентов, поступивших в Call - центр, используется интерактивная информационно-справочная система (IVR) – Приложение 1.

### **Раздел 2. Организация обработки обращений.**

1 Все заочные обращения, поступающие в адрес ОАО «Татэнергосбыт», регистрируются и обрабатываются.

2 Координация работы с обращениями клиентов (в частности, с обращениями по качеству поставки электроэнергии) производится группой по работе с обращениями отдела по организации клиентского сервиса Управления ОАО «Татэнергосбыт», в филиалах – специалистами по работе с клиентами.

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

4 Типовой алгоритм заочного обслуживания по телефону:

4.1 Регистрация и обработка телефонного вызова оператором.

4.2 Предоставление ответа оператором или соединение клиента (решение принимается супервизором контактного центра) со специалистом по направлению Управления или офиса клиентского обслуживания (перечень вопросов для самостоятельного ответа оператором и типовые ответы установлены организационно-распорядительным документом ОАО «Татэнергосбыт»).

4.3 При необходимости клиенту предлагается возможность очного обслуживания.

5 Типовой алгоритм заочного обслуживания по почте:

5.1 Регистрация и обработка письменного обращения специалистом группы по работе с обращениями отдела по организации клиентского сервиса Управления или специалистом филиала.

5.2 Подготовка ответа специалистом группы по работе с обращениями отдела по организации клиентского сервиса или специалистом филиала либо отправление обращения руководителю структурного подразделения Управления по направлению деятельности.

5.3 Подготовка ответа специалистом группы по работе с обращениями отдела по организации клиентского сервиса Управления или специалистом филиала.

5.4. Оформление ответа в печатном виде на фирменном бланке ОАО «Татэнергосбыт». Документ подписывается должностным лицом, ответственным за работу с клиентами Управления или начальником филиала, содержит контактные данные исполнителя.

6 Типовой алгоритм заочного обслуживания посредством интернет-сервиса:

6.1 Регистрация и обработка письменного обращения специалистом группы по работе с обращениями отдела по организации клиентского сервиса Управления.

6.2 Подготовка ответа специалистом группы по работе с обращениями отдела по организации клиентского сервиса Управления или отправление обращения специалисту по направлению Управления либо специалисту филиала.

6.3 Подготовка ответа специалистом группы по работе с обращениями отдела по организации клиентского сервиса Управления.



6.4. Оформление ответа в печатном виде. Документ подписывается должностным лицом, ответственным за работу с клиентами Управления. Ответ размещается на официальном сайте компании или отправляется на электронный адрес клиента (по желанию), а если представляет интерес для других клиентов, публикуется на сайте.

7 Устанавливаются следующие типовые параметры средней и предельной продолжительности взаимодействия с клиентами (кроме параметров взаимодействия с клиентом в рамках действующего публичного договора энергоснабжения):

<b>Форма взаимодействия</b>	<b>Критерий</b>	<b>Параметр (среднее значение)</b>
<b>Call-центр</b>		
Телефонное обслуживание клиента оператором	Время ожидания ответа	40 сек.
	Запрос и поиск информации о клиенте	45 сек.
	Предоставление информации по запросу	5 мин.
	Постобработка обращения	1 мин.
Телефонное обслуживание клиента специалистом	Соединения со специалистом	40 сек.
	Предоставление информации специалистом	5 мин.
<b>Почта</b>		
<b>Форма взаимодействия</b>	<b>Критерий</b>	<b>Параметр (предельное значение)</b>
Отработка обращения	Регистрация, классификация и передача обращения руководителю	не более 1 календарного дня
	Передача обращения специалисту	не более 14 календарных дней
	Подготовка и оформление ответа	не более 14 календарных дней
	Подготовка ответа, требующего выездной проверки и (или) запроса в стороннюю организацию	не более 1 месяца
<b>Интернет (сайты, электронная почта)</b>		
<b>Форма взаимодействия</b>	<b>Критерий</b>	<b>Параметр (предельное значение)</b>
Отработка обращения	Регистрация, классификация и передача обращения руководителю	не более 1 календарного дня
	Передача обращения специалисту	не более 1 календарного дня

	<i>Подготовка и оформление ответа</i>	<i>не более 14 календарных дней</i>
	<i>Подготовка ответа, требующего выездной проверки и (или) запроса в стороннюю организацию</i>	<i>не более 1 месяца</i>

8 Действия по рассмотренному обращению не производятся (с уведомлением об этом клиента), в случаях:

- если письменное обращение содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника компании, членов его семьи и компании в целом;
- 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.

9 Обращение клиента не рассматривается, и ответ не дается, если в письменном обращении не указаны контактные данные.

### **Раздел 3. Организация виртуального (интерактивного) обслуживания.**

Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания:

На главной странице официального сайта расположены следующие разделы:

- населению;
- юридическим лицам;
- раскрытие информации акционеру общества;
- личный кабинет;
- о компании;
- нормативно-правовая база;
- новости;
- раскрытие информации субъектами оптового и розничных рынков электроэнергии;
- услуги и энергосбережение;
- пресс-центр;
- вопросы и ответы (виртуальная приемная);
- закупочная деятельность;
- информация о задолженности исполнителей коммунальных услуг;
- график плановых отключений ОАО «Сетевая компания»;
- получите электронные документы (электронный документооборот для юридических лиц).

1 Интерактивное обслуживание и предоставление информации клиентам-гражданам организовано на базе раздела «Населению» официального сайта ОАО «Татэнергосбыт». Раздел включает следующие рубрики:

- Информация для населения;
- виртуальная приемная;
- приборы учета;
- тарифы;
- как оплатить?;
- услуги;
- личный кабинет;
- заключить договор;
- бланки документов;
- калькулятор стоимости электроэнергии для населения;
- нормативы потребления услуг;
- как передать показания?;
- как снимать показания?;
- контроль соблюдения Правил предоставления коммунальных услуг;
- новости для населения;
- офисы и отделения компании;
- сделайте нас лучше (анкетирование клиентов) и т.д.

2 Интерактивное обслуживание и предоставление информации клиентам-юридическим лицам организовано на базе раздела «Юридическим лицам» официального сайта ОАО «Татэнергосбыт». Раздел включает следующие рубрики:

- информация для юридических лиц;
- приборы учета;
- тарифы;
- калькулятор стоимости электроэнергии для юридических лиц;
- заключить договор энергоснабжения;
- виртуальная приемная;
- услуги;
- бланки документов;
- перечень сетевых организаций;

- как оплатить?;
- отключения по условиям договоров;
- личный кабинет;
- электронный документооборот;
- офисы и отделения компании;
- новости для юридических лиц и т.д.

Структура взаимодействия с клиентами посредством официального сайта:

<b>Наименование раздела</b>	<b>Возможности</b>	<b>Информация, содержащаяся в разделе</b>
<b>Обратная связь.</b>		
<i>Вопросы и ответы (виртуальная приемная)</i>	<i>Направить обращение, жалобу, задать вопрос.  Ознакомиться с ответами на обращения, расположенные в виртуальной приемной.</i>	<i>Форма для направления обращений.  Ответы на актуальные вопросы клиентов.</i>
<i>Сделайте нас лучше (анкетирование)</i>	<i>Заполнить анкету</i>	<i>Автоматизированная форма, в которой клиенты могут оставить свои ответы на вопросы.</i>
<i>Личный кабинет для физических лиц</i>	<i>Просмотреть и скачать квитанцию за электроэнергию; Внести показания приборов учета электроэнергии; Оплатить квитанцию; Подать обращение/жалобу; Заказать обратный звонок; При регистрации подписаться на ежемесячную рассылку квитанций на личную электронную почту, уведомлений по sms, рассылку новостей и уведомлений о статусе направленных обращений.</i>	<i>Полная информация о состоянии лицевого счета</i>

<i>Личный кабинет для юридических лиц</i>	<i>Получить всю интересующую информацию о договорных объемах и потреблении электроэнергии и мощности; Посмотреть историю оплат; Сформировать счета на оплату, счета-фактуры за потребленную электроэнергию и мощность; Проверить наличие долгов за потребленную электроэнергию и мощность.</i>	<i>Полная информация о договорных объемах и потреблении электроэнергии и мощности, история оплат.</i>
---	--	---

Для доведения до клиентов типовой информации используется система автоинформирования (Приложение 2).

### 3. Типовой алгоритм интерактивного обслуживания:

- Клиенту предоставляется возможность ознакомиться с ответами на наиболее часто встречающиеся вопросы и жалобы в соответствующих разделах виртуальной приемной.

- При необходимости клиент заполняет автоматизированную форму запроса информации или жалобы.

- После поступления информации Mail-робот направляет клиенту уведомление о регистрации.

- Порядок рассмотрения обращений клиентов посредством интернет-сервиса представлен в разделе 2, пункт 6, типовой алгоритм интерактивного обслуживания - в Приложении 3.

4. При организации системы интерактивного обслуживания учитываются следующие требования:

<b>Форма взаимодействия</b>	<b>Критерий</b>	<b>Требования</b>
<b>Веб - сайт</b>		
<i>Веб - сайт</i>	<i>Уровни вложения</i>	<i>не более 4-х</i>
<b>E-mail</b>		
<i>Mail-робот</i>	<i>Автоматическая обработка, регистрация и уведомление клиента о регистрации обращения</i>	<i>не более 1 минуты</i>
<b>Автоинформирование</b>		
<i>По телефону</i>	<i>Продолжительность информирования</i>	<i>25 секунд.</i>

	<i>Промежуток между «положительным» звонком и последующим</i>	<i>30 дней.</i>
	<i>Промежуток между «отрицательным» звонком</i>	<i>30 минут</i>
	<i>Промежуток при звонке «занято»</i>	<i>30 минут</i>
	<i>Количество повторов, если абонент не ответил на звонок.</i>	<i>3</i>

5. Обновление информации для клиентов, представленной на официальном сайте, в случае изменения производится в течение 1 дня.

#### **Раздел 4. Требования к организации обратной связи с клиентами.**

1 По отношению клиента и ОАО «Татэнергосбыт» обратная связь подразделяется на:

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

2 По способу выражения обратная связь подразделяется на:

- жалобы;
- предложения;
- отзывы о деятельности.

3 Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:

- устные и письменные обращения клиентов (включая записи в книге отзывов предложений);
- телефонные обращения;
- почта;
- связь посредством официального сайта (виртуальная приемная, Личный кабинет);
- электронная почта;
- система автоинформирования (AVR)
- смс.

4 Обращение клиента по любым интерактивным каналам связи является бесплатным.

5 Активная обратная связь выражается в самостоятельном проявлении инициативы клиентом в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, предоставлении показаний приборов учета, соблюдении процесса обслуживания в ОАО «Татэнергосбыт».

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

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

<i>Форма связи с клиентом</i>	<i>Направленность</i>	<i>Срок принятия мер/частота проведения опросов</i>
<i>Очное обслуживание</i>		
<i>Устная</i>	<i>Активное</i>	<i>14 календарных дней</i>
<i>Письменная (включая книгу жалоб)</i>	<i>Активное/пассивное</i>	<i>14 календарных дней/ не чаще 1 раза в 3 месяца и не реже 1 раза в год</i>
<i>Заочное обслуживание</i>		
<i>Телефонное обращение</i>	<i>активное</i>	<i>14 календарных дней</i>
<i>Почтовое обращение</i>	<i>активное</i>	<i>14 календарных дней</i>
<i>Интерактивное обслуживание</i>		
<i>Посредством Веб - сайта</i>	<i>Активное/пассивное</i>	<i>14 календарных дней/ не чаще 1 раза в 3 месяца и не реже 1 раза в год</i>
<i>По электронной почте</i>	<i>Активное</i>	<i>14 календарных дней</i>
<i>Системы автоинформирования</i>	<i>Пассивное</i>	<i>не чаще 1 раза в месяц и не реже 1 раза в год</i>

8 Для изучения мнения клиентов о качестве обслуживания на регулярной основе (не реже одного раза в год) проводятся маркетинговые исследования: опросы, анкетирования, анонимный аудит и т.д.

9 Отчеты по итогам изучения степени удовлетворенности клиентов доводятся до сведения руководства ОАО «Татэнергосбыт» и других заинтересованных сторон путем размещения:

- на сайте ОАО «Татэнергосбыт»;
- в средствах массовой информации.

## **ГЛАВА 5. СПЕЦИФИКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ.**

### **Раздел 1. Требования по взаимодействию с клиентами.**

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

2 Требования к обслуживанию гарантирующим поставщиком клиентов в соответствии с Основными положениями функционирования розничных рынков электрической энергии, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.05. 2012 № 442 размещены в пункте 2 раздела 4 главы 1 «Общие положения» данного Стандарта.

3 Документы ОАО «Татэнергосбыт», выставяемые клиентам для оплаты электрической энергии, оформляются в соответствии с действующим законодательством. При необходимости ОАО «Татэнергосбыт» обеспечивает повторную проверку данных, содержащихся в документе, на предмет наличия в них ошибок.

## **Раздел 2. Энергоснабжение.**

Данные требования относятся к договорам энергоснабжения и договорам купли-продажи (поставки) электрической энергии, далее «договор».

<b>1 Прием заявления на заключение договора от новых клиентов, согласно «Положения о порядке заключения, изменения и расторжения договоров снабжения электрической энергией».</b>		
1.1	Прием заявления и необходимых документов от клиента	В течение рабочего времени
1.2	Предоставление клиенту информации о недостающих документах, необходимых для заключения договора либо об отказе в его заключении	В течение 5 рабочих дней с момента получения заявления
1.3	Предоставление клиенту подписанного договора с приложениями к нему	Предоставление подписанного договора в течение 20 дней с момента получения заявления, при предоставлении всех необходимых документов для заключения договора
<b>2 Взаимодействие с клиентом в рамках действующего договора.</b>		
2.1	Предоставление клиенту подписанного договора с измененными условиями договора по инициативе клиента. В случае невозможности изменения условий договора, уведомление должно содержать обоснование отказа от внесения изменений в договор с указанием причин отказа	В течение 10 рабочих дней в соответствии с «Положением о порядке заключения, изменения и расторжения договоров снабжения электрической энергией ОАО «Татэнергосбыт»
2.2	Подготовка и представление клиентам платежных документов на оплату потребленной электрической энергии	В соответствии с действующим законодательством (Федеральные законы, иные правовые акты об энергоснабжении, обязательные правила, принятые в соответствии с ними), а также в соответствии с условиями договора.
2.3	Оперативное реагирование с целью устранения причин, повлекших перерыв бесперебойного снабжения электрической энергией энергообъекта клиента, который относится к 3-ей категории надежности	Определяется условиями договора, а также федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (выполняется ОАО «Сетевая компания» на основании договора



	электроснабжения.	на оказание услуг по передаче электрической энергии)
2.4	Оперативное реагирование с целью устранения причин, повлекших перерыв бесперебойного снабжения электрической энергией энергопринимающего устройства клиента, который относится к 1-ой и 2-ой категории надежности электроснабжения.	<p>Определяется условиями договора, а также федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. По мере поступления устной или письменной зарегистрированной информации от неанонимного источника</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в течение 2 часов при наличии двух независимых взаиморезервирующих источников питания;</li> <li>- в течение 24 часов при наличии одного источника питания.</li> </ul> <p>(выполняется ОАО «Сетевая компания» на основании договора на оказание услуг по передаче электрической энергии)</p>
2.5	<p>Уведомление клиента информационными сообщениями о плановых отключениях снабжения электрической энергией производится как минимум одним из указанных методов, либо их комбинацией, включая письменное уведомление:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Средствами массовой информации;</li> <li>2. Оперативно-диспетчерской службой: <ul style="list-style-type: none"> <li>- посредством телефонной связи;</li> <li>- посредством факсимильной связи;</li> <li>- посредством расклейки информационных объявлений;</li> <li>- посредством почтовой связи.</li> </ul> </li> </ol>	<p>Информирование о начале ремонтных работ производится в течение суток после получения соответствующей информации от ОАО «Сетевая компания».</p> <p>Информационное сообщение должно содержать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наименование организации;</li> <li>- вид работ, который будет проводиться;</li> <li>- причину проведения работ;</li> <li>- дату и время проведения работ;</li> <li>- сроки проведения работ;</li> <li>- должность, фамилия, имя и отчество лица, ответственного за проведение работ;</li> <li>- номер контактного телефона.</li> </ul> <p>Если иное не предусмотрено заключенным договором.</p> <p>(выполняется ОАО «Сетевая компания» на основании договора на оказание услуг по передаче электрической энергии)</p>
2.6	Пролонгация договоров, заключенных на определенный срок	Если за 30 дней до окончания сроков действия договора клиент не заявит о желании расторгнуть или изменить договор
2.7	Расторжение действующего договора в одностороннем порядке по инициативе клиента	Представление письменного уведомления не позднее чем за 20 рабочих дней до заявленной клиентом даты расторжения договора

<b>3 Организация работы с клиентом в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения им обязательств по договору энергоснабжения.</b>		
3.1	Уведомление клиентов с энергопринимающими устройствами 3-й категории надежности электроснабжения о возможном ограничении режима потребления электроэнергии с обязательным указанием основания, предусмотренного договором или действующими нормативными правовыми актами.	Уведомление может быть вручено клиенту под расписку о вручении, либо направлено заказным письмом с уведомлением о вручении.
3.2	Уведомление клиентов с энергопринимающими устройствами 1-ой и 2-ой категорий надежности электроснабжения о возможном ограничении режима потребления электроэнергии с обязательным указанием основания, предусмотренного договором или действующими нормативными правовыми актами.	Уведомление может быть вручено клиенту под расписку о вручении, либо направлено заказным письмом с уведомлением о вручении.
3.3	Ограничение, прекращение и возобновление снабжения электрической энергии	В соответствии с условиями договора, а также федеральными законами и иными нормативными правовыми актами РФ.
3.4	Расторжение действующего договора Гарантирующим поставщиком в одностороннем порядке	Уведомление клиента Гарантирующим поставщиком за 10 рабочих дней до заявляемой даты отказа от договора
<b>4 Прием показаний приборов учета.</b>		
4.1	<p>Прием показаний приборов учета производится любыми удобными для потребителя способами, <b>в т.ч. для потребителей – физических лиц</b> посредством:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– телефонной связи:</li> <li>– через оператора</li> <li>– IVR call-центра</li> <li>– посредством sms-сообщений.</li> </ul> <p>– личного контакта; на бумажном носителе за подписью клиента, в том числе на извещении - квитанции.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Личного кабинета;</li> <li>– терминалов.</li> </ul> <p><b>в т.ч. для потребителей –</b></p>	<p>В рабочее время</p> <p>В рабочее время Круглосуточно круглосуточно</p> <p>в рабочее время</p> <p>Круглосуточно В рабочее время</p>

	<b>юридических лиц</b> (прием актов снятия показаний приборов учета) посредством: – факсимильной связи; – личного контакта; – через электронную почту, используя электронно-цифровую подпись.	
4.2	Проверка состояния расчетного учета электроэнергии, наличия пломб и отсутствия следов вмешательства в работу прибора учета.	Согласно утвержденному графику проверок или по заявке клиента, специализированными организациями.
<b>5 Информирование клиента о задолженности по оплате электрической энергии, об изменениях тарифов, а также предоставление иной информации в соответствии с условиями договора.</b>		
5.1	Информирование производится: – посредством средств массовой информации; – посредством Веб - сайта; – посредством телефонной связи; – с помощью автообзвона; – с помощью sms-сообщений.	Call – центр - в рабочее время с 8:00 до 19:00.  Отделы Управления по направлению деятельности, филиалы и ОКО - в рабочее время. Ежемесячно Ежемесячно
<b>6 Информирование клиента по вопросам снабжения электрической энергией.</b>		
6.1	Посредством: – телефонной связи; – электронной почты; – размещения информации на оборотной стороне квитанции (физ. лица); – sms -сообщений.	Call – центр - в рабочее время с 8:00 до 19:00. Ежемесячно Ежемесячно
6.2	Веб - сайт	Круглосуточно
6.3	ОКО и филиалы ОАО «Татэнергосбыт».	В рабочее время.
<b>7 Обеспечение возможности внесения оплаты</b>		
<p>Оплата производится любыми удобными для потребителя способами, <b>в т.ч. для потребителей – физических лиц:</b> – в кассах ОКО; – в любых коммерческих банках»; – в отделениях ФГУП «Почта России»; – через терминалы самообслуживания операторов по приему платежей; – через Интернет (посредством Личного кабинета, интернет-банкинг; электронный кошелек Wellpay, через портал государственных и муниципальных услуг).</p> <p><b>в т.ч. для потребителей – юридических лиц:</b> – безналичным расчетом; – в кассах ОКО.</p>		<p>В рабочее время В рабочее время В рабочее время Круглосуточно  Круглосуточно  В рабочее время</p>

## ГЛАВА 6. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КЛИЕНТОВ.

1 Информационное взаимодействие с клиентами имеет следующие формы:

- массовое информационное взаимодействие;
- индивидуальное информационное взаимодействие по запросу;
- предоставление информации по инициативе ОАО «Татэнергосбыт».

2 Массовое информационное взаимодействие заключается в проведении разнообразных PR-кампаний в СМИ, направленных на информирование широкой общественности (настоящие и потенциальные клиенты, партнеры и сотрудники) о деятельности ОАО «Татэнергосбыт», а также посредством расположения информации на официальном сайте, в социальных сетях и размещения на демооборудовании в центрах очного обслуживания (ОКО).

3 Базовые инструменты массового информационного взаимодействия с аудиторией – СМИ и официальный сайт компании.

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

4.1 Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- сроки выполнения действий, входящих в компетенцию ОАО «Татэнергосбыт»;
- перечень документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию ОАО «Татэнергосбыт»;
- комплектность (достаточность) представленных документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию ОАО «Татэнергосбыт»;
- источник получения документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию ОАО «Татэнергосбыт» (орган, организация и их местонахождение);
- время приема и выдачи документов;
- по ценообразованию на электрическую энергию;
- по расчетам за потребленную электрическую энергию;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения функции ОАО «Татэнергосбыт».

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

4.2.1 Очные консультации предоставляются клиентам в Управлении и обособленных территориальных подразделениях (филиалах, ОКО).

4.2.2 Консультантами являются сотрудники (руководители отделов, служб, специалисты обособленных территориальных подразделений) ОАО «Татэнергосбыт», которые предоставляют общие (не требующие специализированных знаний) и подробные консультации.

4.2.3 Заочные консультации предоставляются клиентам в Call - центре, через официальный сайт компании и по почте.

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

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

4.3 Интерактивные консультации предоставляются клиенту, отправившему обращение в компанию через официальный сайт, по электронной почте.

4.4 На вопросы клиента отвечает специалист группы по работе с обращениями, ответственный за виртуальную приемную.

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

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

5.1 По инициативе компании клиентам предоставляется два типа информации:

- справочная информация;
- напоминания (автообзвон).

5.2 К справочной информации относятся:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность ОАО «Татэнергосбыт»;
- настоящий Стандарт;

– информация о праве клиентов в любое время перейти на обслуживание к Гарантирующему поставщику.

– перечни документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию сотрудников ОАО «Татэнергосбыт»;

– образцы оформления документов и требования к ним;

– месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Веб - сайт и электронной почты органов, в которых клиентам предоставляются документы, необходимые для выполнения действий, входящих в компетенцию ОАО «Татэнергосбыт»;

– схема размещения специалистов и режим приема ими клиентов;

– порядок информирования о ходе исполнения;

– порядок получения консультаций;

– порядок подачи обращений, претензий и жалоб на действия ОАО «Татэнергосбыт».

5.3 К напоминаниям/сообщениям относится информирование о наличии задолженности.

5.4 Очное информирование включает информационные стенды, расположенные в офисах клиентского обслуживания клиентов, буклеты и брошюры, распространяемые там же.

5.5 На информационных стендах офисов клиентского обслуживания и в распространяемых брошюрах и буклетах клиенты могут ознакомиться со справочной информацией о деятельности ОАО «Татэнергосбыт». Информационные стенды должны содержать номер бесплатного многоканального телефона Call – центра ОАО «Татэнергосбыт» - 8 800 200 25 26.

5.6 На демонстрационном оборудовании и информационных стендах в офисах клиентского обслуживания или на официальном сайте (также по запросу) клиенты могут ознакомиться со следующей информацией:

✓ С документами, необходимыми для заключения договора энергоснабжения, с порядком его заключения, а также с порядком получения информации о состоянии процесса заключения договора с потребителем;

✓ С формами договоров энергоснабжения;

✓ С настоящим Стандартом качества обслуживания потребителей и изменениями в нем;

✓ С порядком и условиями внесения платежей по договору энергоснабжения;

- ✓ С порядком и условиями приема показаний приборов учета и последствиями вывода из строя приборов учета либо их отсутствия;
- ✓ С возможными последствиями нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии;
- ✓ С размером и порядком расчета стоимости электрической энергии, с действующими тарифами и льготами;
- ✓ С графиком обслуживания потребителей;
- ✓ С типовыми ответами на наиболее распространенные вопросы;
- ✓ С изменениями действующего законодательства.

5.7 Заочное информирование включает в себя процедуру обзвона клиентов операторами Call - центра.

5.8 Интерактивное информирование включает в себя:

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

5.9 Автоматическое информирование применяется для адресного распространения напоминаний для клиентов.

## Интерактивная информационно-справочная система

1 Интерактивная информационно-справочная система (IVR) используется как вспомогательная функция Call - центра для предоставления клиентам типовой справочной информации по телефону в автоматическом режиме.

2 При организации системы заочного обслуживания учитываются следующие требования к IVR:

<b>Параметр</b>	<b>Требование (среднее значение):</b>
Уровни вложения:	1. IVR сопровождение по уровням номера 8 800 200 25 26; переключение на оператора. 2. IVR сопровождение по предложенным темам; общение с оператором. 3 IVR информация по интересующей теме.
Позиции на уровне	4
Время предоставления информации на уровне	не более 15 сек.
Время ожидания соединения с оператором	не более 40 сек.

3 При функционировании IVR клиенту обеспечивается возможность:

3.1 набрав номер телефона, попасть в главное меню, откуда посредством нажатия клавиш в тональном режиме, перейти в интересующие подменю (не более 3-4 позиций для выбора на каждом уровне);

3.2 выбрать наиболее важные или часто используемые позиции меню;

3.3 вернуться из любой позиции на предыдущий уровень меню или в корневое меню системы;

3.4 дождаться ответа оператора в случае, если аппарат не поддерживает функцию тонального набора;

4 Варианты сообщений IVR должны быть ориентированны на различную степень информационной подготовленности клиента.

5 Время ожидания ответа оператора не должно превышать 40 секунд, за исключением случаев пиковой нагрузки в связи с чрезвычайными событиями, когда время ожидания ответа не должно превышать 3-х минут.



## **Система автоинформирования**

1 Система автоинформирования клиентов предназначена для доведения типовой информации.

2 Автоинформатор используется:

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

3 Требования к системам автоинформирования:

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

4 Автоинформирование клиентов производится следующими способами:

- телефонное автоинформирование;
- E-mail автоинформирование.

5 Система телефонного автоинформирования имеет возможность проигрывания звуковых файлов, а также воспроизведения числовой информации, например, денежные величины, время, дата, количество, телефонный номер и т.д. Данное автоинформирование проводится среди клиентов, заключивших с ОАО «Татэнергосбыт» договоры энергоснабжения, по номерам телефонов, указанным в договоре.

6 E-mail - автоинформирование проводится среди клиентов, заключивших с ОАО «Татэнергосбыт» договоры энергоснабжения, по адресам электронной почты добровольно предоставленным клиентами.

**Алгоритм интерактивного обслуживания посредством «Виртуальной приемной».**

1 Для предоставления справочной информации в Веб - сайт организован раздел «Виртуальная приемная / Часто задаваемые вопросы».

2 Клиент может получить ответ на запрос справочной информации следующими способами:

2.1 самостоятельно, посмотрев информацию в разделе «Виртуальная приемная/ Часто задаваемые вопросы», в котором содержатся ответы на часто задаваемые вопросы;

2.2 задав вопрос специалисту группы по работе с обращениями (далее специалисту) ОАО «Татэнергосбыт».

3 Самостоятельный поиск интересующей информации осуществляется клиентом:

3.1 вручную, методом прямого просмотра всех представленных в Виртуальной - приемной вопросов/ответов;

3.2 автоматическим поиском по базе данных вопросов/ответов по темам.

4 Если клиент не смог найти ответ на интересующий его вопрос среди имеющихся в базе ответов, он может отправить вопрос ОАО «Татэнергосбыт».

5 Для того чтобы задать вопрос ОАО «Татэнергосбыт» или при возникновении претензии, клиенту требуется заполнить автоматизированную форму.

6 После поступления вопроса или претензии, Mail-робот отправляет на указанный адрес электронной почты уведомление, в котором клиенту сообщается, что его вопрос принят к рассмотрению.

7 Специалист группы по работе с обращениями ОАО «Татэнергосбыт» (далее специалист) производит рассмотрение писем:

7.1 Если вопрос, заданный клиентом, не относится к сфере предоставления услуг ОАО «Татэнергосбыт», специалист направляет ответ с благодарностью за заданный вопрос и уведомлением, что ответ не может быть предоставлен, поскольку вопрос не относится к деятельности ОАО «Татэнергосбыт»;

7.2 Если вопрос, заданный клиентом, относится к типовым вопросам, специалист отвечает на вопрос и может рекомендовать воспользоваться разделом «Виртуальная приемная / часто задаваемые вопросы».

7.3 Если вопрос, заданный клиентом, выходит за рамки компетенции специалиста, он переадресует вопрос клиента руководителю структурного подразделения по соответствующему направлению.

8 Руководитель структурного подразделения по соответствующему направлению в течение трех рабочих дней, направляет ответ специалисту группы по работе с обращениями.

9 Специалист ОАО «Татэнергосбыт» проверяет полноту предоставленных по жалобе сведений, если имеются недостающие данные, связывается с клиентом по одному из указанных источников с целью уточнения информации.

10 Специалист ОАО «Татэнергосбыт» направляет ответы на все поступающие вопросы клиентов. Ни один вопрос не остается без ответа.

11 Специалист проводит мониторинг действий, предпринятых ОАО «Татэнергосбыт» по претензии.

12 Системы автоинформирования предназначены для предоставления информации клиенту без предварительного запроса.

13 Перечень информации для автоинформирования и список клиентов для информирования формируется специалистами и утверждается руководством ОАО «Татэнергосбыт».