

ПРИКАЗ

24.08.2018 № 194

О внедрении Стандарта качества обслуживания Клиентов

На основании приказа АО «ПКС- Менеджмент» от 09.08.2018 г. за № 110 «О внедрении Стандарта качества обслуживания Клиентов», в целях установления норм и правил взаимодействия с клиентами, единых требований к качеству обслуживания для повышения удовлетворенности качеством обслуживания и достижения высоких уровней внутренней эффективности работы в области взаимодействия с клиентами.

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Стандарт качества обслуживания Клиентов (Приложение № 1) с даты подписания данного приказа;
2. Руководителям ответственных подразделений принять к руководству и исполнению Стандарт качества обслуживания Клиентов.
3. Директору по сбытовой деятельности – Колобовой И.А. в срок до 23.08.18г
Подготовить план-график внедрения Стандарта качества обслуживания Клиентов в т.ч. создание Центра единого обслуживания клиентов – юридических и физических лиц и Call-центра с учетом реализованных мероприятий в рамках Программ клиентского сервиса. Максимальный срок реализации мероприятий по данному графику – 8 месяцев с 09.08.2018г. Подготовку план-графика производить в соответствии с Приложением №2 к настоящему приказу, все мероприятия разделить на направления работ, предусмотренные в данном приложении.
4. Контроль за исполнением Приказа возложить на Директора по сбытовой деятельности – Колобову И.А

Приложения:

Приложение 1: Стандарт качества обслуживания Клиентов

Приложение 2: Календарный план - график

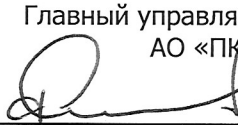
Главный управляющий директор



А.В. Сафронов

АО "ПКС - ВОДОКАНАЛ"

УТВЕРЖДЕНО
Главный управляющий директор
АО «ПКС - Водоканал»


Сафронов А.В.

«24» 08 2018 г.

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

Петрозаводск, 2018 г.

Оглавление

1. Область применения	4
2. Цель.....	4
3. Задачи	5
4. Организация системы обслуживания клиентов	5
4.1. Политика взаимодействия и принципы	6
4.2. Основные параметры и критерии взаимодействия с клиентами	6
4.3. Информационное обеспечение обслуживания клиентов	8
4.4. Формы обслуживания клиентов.....	9
4.5. Организация очного обслуживания клиентов	10
4.5.1. Организация инфраструктуры при очном обслуживании	10
4.5.1.1. Требования к инфраструктуре очного обслуживания потребителей	10
4.5.2. Задачи и функции очного обслуживания потребителей	10
4.5.3. Требования к помещению Центров единого обслуживания.....	12
4.5.3.1. Общие требования к помещению	12
4.5.3.2. Требования к территории для стоянки автотранспорта потребителей услуг	12
4.5.3.3. Требования к планировке и конструктивным решениям помещения	12
4.5.3.4. Функциональные группы помещения ЦЕО	12
4.5.3.5. Требования к оформлению ЦЕО.....	13
4.5.3.6. Перечень информации, размещаемой в офисах очного обслуживания.....	14
4.5.4. Требования к оснащению офисов очного обслуживания оборудованием и мебелью	15
4.5.5. Требования к персоналу, осуществляющему обслуживание клиентов.....	17
4.5.5.1. Правила делового этикета	17
4.5.5.2. Внешний вид сотрудника при очном обслуживании клиентов.....	18
4.5.6. Типовой алгоритм и рекомендуемая продолжительность очного обслуживания клиентов.....	18
4.6. Организация заочного обслуживания	20
4.6.1. Организация инфраструктуры заочного обслуживания.....	20
4.6.2. Организация инфраструктуры заочного обслуживания посредством телефонной связи	20
4.6.2.1. Функциональные требования к Call-центру	22
4.6.2.2. Типовой алгоритм заочного обслуживания по телефону	25
4.6.3. Организация обслуживания клиентов посредством почтовой переписки или писем, направляемых по электронной почте	27
4.6.4. Организация интерактивного обслуживания через интернет	28
4.6.4.1. Информация, размещаемая на сайте Предприятия.....	29
4.6.4.2. Алгоритм ответов на обращения клиентов, поступающих через сайт Предприятия.....	30
4.6.4.3. Интерактивные услуги, оказываемые клиентам с помощью сервиса «Личный кабинет»	31
4.6.5. Автоинформирование	32
4.7. Требования к организации обратной связи с клиентами	33
4.8. Взаимодействие с клиентами при оказании отдельных видов услуг	35
5. Требования к автоматизации процессов обслуживания потребителей.....	36
6. Требования к бизнес-процессам взаимодействия с потребителями	37
6.1. Порядок работы с обращениями.....	37
6.2. Требования к заключению договора ресурсоснабжения	42
7. Оценка и контроль функционирования системы обслуживания	43
7.1. Система мониторинга обращений потребителей.....	43
7.2. Информационный аудит.....	44
7.3. Внутренний контроль качества обслуживания потребителей	44
8. Ответственность должностных лиц	44
9. Термины и определения, сокращения.....	44
Таблица 1. Распределение каналов коммуникации по формам обслуживания	9
Таблица 2. Перечень услуг (процессов) очного обслуживания	10
Таблица 3. Норматив площади операционного зала ЦЕО	13
Таблица 4. Требования к оснащению оборудованием и мебелью ЦЕО.....	15
Таблица 5. Типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с клиентами.....	19
Таблица 6. Алгоритм обслуживания клиентов ЦЕО.....	19
Таблица 7. Рекомендуемые параметры средней продолжительности обслуживания клиентов по отдельным видам услуг ЦЕО.....	20

Таблица 8. Перечень услуг (процессов) заочного обслуживания посредством телефонной связи по уровням поддержки Call -центра	21
Таблица 9. Функциональные требования к Call -центру Предприятия	22
Таблица 10. Требования к оснащению рабочего места оператора Call -центра	23
Таблица 11. Функциональные требования к АРМ оператора Call -центра	24
Таблица 12. Критерии и параметры оценки средней и предельной продолжительности взаимодействия с клиентами	25
Таблица 13. Параметры средней и предельной продолжительности ответов на обращения клиентов по эл. почте	27
Таблица 14. Перечень услуг (процессов) заочного обслуживания посредством Интернета и сроки исполнения.....	28
Таблица 15. Требования к системе интерактивного обслуживания	33
Таблица 16. Временные параметры для различных форм взаимодействия с клиентами	34
Таблица 17. Требования к процессам взаимодействия с клиентами.....	35
Таблица 18. Автоматизированные системы/модули поддержки очного и заочного сервисов	36
Таблица 19. Классификация обращений.....	39
Таблица 20. Сроки рассмотрения письменных обращений	40
Таблица 21. Сроки заключения договора ресурсоснабжения	42
Приложение №1 Информация о органе исполнительной власти.....	48
Приложение №2 Сведения о исполнителе коммунальных услуг.....	49
Приложение №3 Размер тарифов на услуги.....	50
Приложение №4 Информация о праве установки ПУ.....	51
Приложение №5 Информация о приеме в эксплуатацию ПУ.....	52
Приложение №6 Информация о последствиях несанкционированного вмешательства в работу ПУ	53
Приложение №7 Информация о несанкционированном подключении оборудования	54
Приложение №8 Информация о последствиях недопуска к ПУ.....	55
Приложение №9 Информация о порядке передачи показаний ПУ. Непредставление показаний ПУ	56
Приложение №10 Информация о порядке и форме оплаты коммунальных услуг	57
Приложение №11 Сведения о последствиях несвоевременной или неполной оплаты коммунальных услуг	58
Приложение №12 Информация о порядке перерасчета размера платы за коммунальные услуги (изменение количества проживающих и временное отсутствие проживающих)	59
Приложение №13 Информация о расчете платы при выходе из строя ПУ, истечении срока эксплуатации, утрате ПУ.....	60
Приложение №14 Показатели качества коммунальных услуг (электроснабжение)	61
Приложение №15 Показатели качества коммунальных услуг (водоснабжение и водоотведение)	62
Приложение №16 Нормативы потребления коммунальной услуги по электроснабжению в жилых помещениях.....	65
Приложение №17 Нормативы потребления коммунальной услуги по ХВС и водоснабжению.....	66
Приложение №18 Нормативы потребления коммунальных услуг по ХВС для полива и для с/х Животных	67
Приложение №19 Базовые нормативы потребления коммунальных услуг га холодное и горячее водоснабжение.....	68
Приложение №20 Информация о максимально допустимой мощности приборов, о обязанности информирования при изменении числа проживающих граждан, о обязанности собственника нежилого помещения заключения договора ресурсоснабжения	69
Приложение №21 Информация о подключении к центральному водоснабжению и водоотведению	70
Приложение №22 Информация о заключении договора водоснабжения и/или водоотведения	71
Приложение №23 Информация о пакете документов при смене собственника жилого помещения	72
Приложение №24 Заключение договора энергоснабжения с потребителем ФЛ собственником жилого дома (домовладения)	73
Приложение №25 План График создания ЦЕО	74
Приложение №26 План График создания Call -центра.....	77

1. Область применения

Настоящий стандарт является внутренним нормативным документом и применяется на всех уровнях управления Предприятий РКС.

Настоящий стандарт устанавливает на Предприятиях РКС (далее – Предприятие) требования к:

- организации процесса обслуживания потребителей услуг;
- организации процесса раскрытия информации;
- бизнес-процессам очного и заочного взаимодействия с потребителями услуг;
- этикету обслуживания потребителей услуг;
- проведению исследований для оценки качества клиентского сервиса и анализа полученных результатов;
- контролю за соблюдением качества оказываемых услуг и обслуживания потребителей услуг Предприятием.

Настоящий стандарт распространяется на взаимоотношения структурных подразделений Предприятий при взаимодействии с лицами, являющимися потребителями услуг Предприятий по основному виду деятельности, а также иных услуг, оказываемых Предприятиями.

Требования настоящего стандарта являются обязательными для исполнения подразделениями, участвующими в процессе взаимодействия с клиентами, и должны учитываться при разработке нормативно-технических и организационно-распорядительных документов Предприятий.

При противоречии между иными внутренними организационно-распорядительными документами, утвержденными на Предприятиях, регламентирующими деятельность в части взаимодействия с потребителями, и настоящим стандартом, применяются положения и требования настоящего стандарта.

В настоящем стандарте учтены требования следующих нормативных правовых актов:

- Гражданский кодекс Российской Федерации
- Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. №2300-1 О защите прав потребителей
- Федеральный закон от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации

Стандарт предназначен для применения на Предприятиях.

2. Цель.

Целью настоящего Стандарта является установление норм и правил взаимодействия с клиентами, единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия с клиентами, для повышения удовлетворенности качеством обслуживания и достижения высоких уровней внутренней эффективности работы Предприятий РКС в области взаимодействия с клиентами.

Повышение удовлетворенности качеством обслуживания достигается в результате:

- экономии времени и усилий клиента, возможности предоставления клиенту одновременно несколько видов услуг;
- сокращения времени на обслуживание одного клиента (в т. ч. минимизация личных визитов);
- создания комфортных условий и доброжелательного отношения к клиенту;
- упрощения процедуры взаимодействия с клиентами.

Стандарт устанавливает требования к следующим процессам взаимодействия:

- анализ потребностей и ожиданий клиентов посредством обработки обращений клиентов;
- заключение и ведение договоров, текущее обслуживание (очное, заочное и интерактивное);
- реагирование на жалобы и обращения, обеспечение «обратной связи»;
- оценка степени удовлетворённости качеством обслуживания;
- осуществление мониторинга и контроля обслуживания клиентов, в том числе за исполнением решений, принятых по жалобам и обращениям клиентов;
- обеспечение информированности.

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

- уменьшения времени решения вопросов;
- оптимизация затрат клиентов - исполнителей коммунальных услуг и ресурсоснабжающих организаций;
- создание комфортных условий и доброжелательного отношения к клиентам.

Следование нормам настоящего Стандарта направлено на:

- сохранение и привлечение новых клиентов - исполнителей коммунальных услуг и ресурсоснабжающих организаций, а также других организаций, заинтересованных в сотрудничестве с Предприятием;
- создание у клиентов потребности продолжать сотрудничество с Предприятием;
- формирование и поддержание положительного имиджа Предприятия в глазах клиентов и сотрудников.

3. Задачи.

Основная задача клиентоориентированного подхода – формирование лояльности клиентов к Предприятию за счет доступности услуг, качественного обслуживания клиентов и удовлетворения их потребностей в краткой и долгосрочной перспективе, в том числе:

- Развитие клиентоориентированного подхода при формировании стратегических задач Предприятия и осуществлении деятельности:
 - ✓ развитие клиентоориентированной корпоративной культуры;
 - ✓ включение в перечень стратегических бизнес-задач повышения качества обслуживания клиентов;
 - ✓ внесение изменений в систему мотивации персонала Предприятия для соблюдения принципов клиентоориентированного подхода путем включения в систему ключевых показателей эффективности сотрудников Предприятия показателей качества оказываемых услуг и обслуживания клиентов.
- Повышение качества оказываемых услуг и качества обслуживания клиентов:
 - ✓ соблюдение стандартов обслуживания клиентов;
 - ✓ развитие инфраструктуры очного и заочного сервисов;
 - ✓ развитие каналов коммуникации с клиентами;
 - ✓ оптимизация бизнес-процессов взаимодействия с клиентами, соблюдение единых принципов оказания услуг;
 - ✓ автоматизация бизнес-процессов взаимодействия с клиентами;
 - ✓ развитие каналов коммуникации между сотрудниками внутри Предприятия и автоматизация процессов информационного обмена между сотрудниками при оказании услуг клиентам с целью сокращения сроков обслуживания и повышения качества услуг;
 - ✓ организация комплексного подхода к обслуживанию клиентов за счет развития дополнительных сервисов.
- Создание системы контроля сроков и качества оказания услуг;
- Организация регулярной «обратной связи» с клиентами:
 - ✓ анализ статистической отчетности по поступившим обращениям для выявления предпочтений и ожиданий клиента;
 - ✓ разработка методологии и инструментария маркетинговых исследований для изучения степени удовлетворенности клиентов, их предпочтений и ожиданий;
 - ✓ проведение исследований для оценки качества клиентского сервиса и анализа полученных результатов;
 - ✓ выявление проблемных вопросов при взаимодействии с потребителями на основе анализа статистической отчетности и результатов маркетинговых исследований;
 - ✓ разработка плана корректирующих мероприятий и его реализация для повышения качества обслуживания.

4. Организация системы обслуживания клиентов.

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

Организация приема клиентов с письменными, устными обращениями, в том числе посредством телефонной связи, а также обращениями, направляемыми с помощью официального Интернет-сайта

компании или по электронной почте, основана на принципе предоставления оперативного ответа на них с возможностью решения вопроса потребителя за одно обращение.

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

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006г. № 152 - ФЗ «О персональных данных» клиентам обеспечивается защита персональных данных. Предприятие использует полученную от клиентов персональную информацию, такую как имя и фамилия, адрес, адрес электронной почты, номера телефона и факса, исключительно с целью организации обслуживания граждан в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Специалисты Предприятия обеспечивают конфиденциальность полученной информации, за исключением случаев получения официальных запросов от органов исполнительной власти и др.

Для обеспечения реализации права инвалидов и других социально уязвимых групп населения на получение услуг по обслуживанию граждан в сфере жилищно-коммунального хозяйства, их обслуживание организуется в доступной для клиентов форме. Предприятие самостоятельно определяет способы обеспечения доступности.

4.1 Политика взаимодействия и принципы.

Политикой взаимодействия с клиентами, органами власти и сотрудниками в качестве целевого ориентира определено внедрение клиентоориентированного подхода в деятельность Предприятия и повышение доверия со стороны клиентов.

Политикой взаимодействия с клиентами, органами власти и сотрудниками определены следующие руководящие принципы:

- *Обеспечение качества и доступности услуг* в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- *Достаточная информированность клиентов* о деятельности Предприятия и услугах. Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с Предприятием носит публичный характер, предоставляется в доступной форме для клиентов. Данный принцип предупреждает необходимость обращения клиента в Предприятие для получения справочной информации и консультаций, и, как следствие, снижение транзакционных затрат Предприятия.
- *Территориальная доступность и комфортные условия очного сервиса Предприятия.* Расположение инфраструктурных элементов очного сервиса (центрального офиса предприятия и «Центра Единого обслуживания») обеспечивает доступность обслуживания потребителей услуг. Очный сервис удобный для всех групп клиентов и организован с соблюдением Единых стандартов качества обслуживания клиентов.
- *Доступность и оперативность заочного и электронного (интерактивного) обслуживания.* Предприятие обеспечивает круглосуточный доступ к телефонному обслуживанию и оперативность реакции на запросы клиентов. К электронному (интерактивному) обслуживанию в сети Интернет организован удобный и скоростной доступ, интерфейс и инструментарий интерактивного сервиса интуитивно понятны для клиентов.
- *Квалифицированное обслуживание.* Организация всех форм сервиса обеспечивает высокий уровень квалификации и компетенции обслуживающего персонала Предприятия.
- *Прозрачность бизнес-процессов обслуживания потребителей и объективность рассмотрения жалоб клиентов.* Бизнес-процессы обслуживания потребителей формализованы, описаны и прозрачны для обеспечения контролируемости и управляемости процедур взаимодействия с клиентами. Предприятие обеспечивает объективное и непредвзятое рассмотрение жалоб в установленные сроки, возможность обжалования решений, порядок которого доводится до клиента в соответствии с принципом достаточности и информирования.

4.2. Основные параметры и критерии взаимодействия с клиентами.

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;
- минимизация времени, затраченного на обслуживание, в том числе посредством минимизации

- очных контактов с клиентами компании;
- оперативность реагирования на жалобы и обращения;
- полнота, актуальность и достоверность информации, мультиканальность предоставления информации.

Ключевым критерием взаимодействия с клиентами является обеспечение качества клиентского обслуживания. В настоящем Стандарте устанавливаются следующие критерии качества клиентского обслуживания:

- Полнота, актуальность и достоверность информации об объеме, порядке предоставления и стоимости услуг характеризуется индикатором «Информативность».
- Исполнение в установленный срок всех процедур, предусмотренных Стандартом и другими организационно-распорядительными документами по реализации клиентской политики, 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 характеризуется индикатором «Результативность обратной связи».
- Наличие разнообразных форм обслуживания клиентов, удобное расположение офисов характеризуется индикатором «Доступность услуг».

Порядок выставления и применения оценок по перечисленным критериям регламентируется отдельным организационно-распорядительным документом.

Предприятие несёт ответственность за соблюдение вышеуказанных критериев своими подрядчиками, если таковые привлекаются к обслуживанию клиентов. Подрядчик выстраивает свою работу исходя из требований Стандарта.

Критерии качества обслуживания клиентов могут носить как объективный, так и субъективный характер. Методом оценки объективных критериев является однозначное соответствие или несоответствие проверяемого объекта данному критерию. Методом оценки субъективных критериев является обработка статистической информации на основе отзывов клиентов.

Подтверждение соответствия требованиям Стандарта осуществляется проведением внутреннего аудита (силами собственного персонала) или внешних консультантов – мониторинга удовлетворенности потребителей. Мониторинг удовлетворенности потребителей может быть проведен в целях определения областей улучшения деятельности, разработки и осуществления мер по наиболее полному удовлетворению требований и ожиданий клиентов (юридических и физических лиц). Мониторинг проводят на основе анализа полученной информации о качестве обслуживания и деятельности организации в целом.

Результаты аудита документируются и служат основой для определения необходимости корректирующих действий, планирования и внедрения мер по улучшению системы обслуживания клиентов.

Структурными подразделениями Предприятия обеспечивается организация клиентского обслуживания с учетом положений действующего законодательства, требований настоящего Стандарта, договорных обязательств, регламентов и других нормативных актов. При работе с клиентами (юридическими и физическими лицами) персоналом Предприятия осуществляется выполнение следующих функций:

1. В сфере урегулирования договорных отношений:
 - заключение и исполнение договоров на оказание услуг по начислению, и организации сбора платежей с населения за предоставляемые жилищно-коммунальные услуги;
 - заключение и исполнение договоров на биллинговое обслуживание;
 - открытие лицевых счетов для граждан.
2. В сфере расчета объема и стоимости потребленных жилищно-коммунальных услуг:
 - прием показаний приборов учета, в том числе способами, допускающими возможность удаленной передачи сведений о показаниях приборов учета (с помощью телефона, Интернет-сервиса «Личный кабинет», электронной почты и др.);
 - расчет стоимости потребленных населением жилищно-коммунальных услуг;

- выставление населению Единых Платежных Документов на оплату жилищно-коммунальных услуг способами, допускающими возможность их удаленной передачи (в том числе с помощью Интернет-сервиса «Личный кабинет», электронной почты и др.);
 - обеспечение приема платежей за потребленные жилищно-коммунальные услуги, включая предоставление населению возможности оплаты жилищно-коммунальных услуг посредством терминалов, банкоматов, интернет-банков, электронных платежных систем, сервиса «Личный кабинет»;
 - предоставление ответов на запросы потребителей о наличии и размере задолженности по оплате потребленных жилищно-коммунальных услуг;
 - заключение соглашений о приеме платежей за потребленные жилищно-коммунальные услуги в рассрочку.
3. В сфере организации работы с обращениями клиентов:
- полное и достоверное информирование населения по всем вопросам обращений, которое достигается с помощью непосредственных разъяснений или с помощью переадресации нужному специалисту Предприятия;
 - прием, обработка и анализ поступивших обращений, в том числе по вопросам оказания услуг Предприятия ненадлежащего качества;
 - анализ поступающих жалоб и принятие необходимых мер по устранению их причин (в случае обоснованности жалоб);
4. В сфере оказания услуг по энергосбережению:
- прием заявок от населения (в том числе с помощью Интернета, электронной почты и иных способов, допускающих возможность их удаленной подачи) на замену или установку, опломбировку приборов учета холодного водоснабжения;
5. В сфере организации «обратной связи» и работы по повышению качества оказываемых услуг:
- изучение потребностей и мониторинг степени удовлетворенности клиентов;
 - маркетинг услуг;
 - сбор и предоставление руководству Предприятия отчетов по взаимодействию с клиентами и предложений по улучшению качества обслуживания.

4.3. Информационное обеспечение обслуживания клиентов.

Информационное взаимодействие с клиентами имеет следующие формы:

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

Массовое информационное взаимодействие заключается в проведении разнообразных PR-кампаний, направленных на информирование клиентов (в том числе потенциальных), общественности, партнеров и сотрудников о деятельности Предприятия, существующих каналах коммуникации.

Основными инструментами массового информационного взаимодействия с клиентами (юридическими и физическими лицами) являются средства массовой информации, сайт компании, информационные стенды в офисах приема клиентов Предприятия.

Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу клиента. Информация, имеющая прямое отношение к оказываемым клиенту услугам, должна предоставляться ему по первому требованию в удобной для клиента форме.

По инициативе Предприятия клиентам предоставляется два типа информации:

- справочная информация;
- напоминания/сообщения.

К *справочной* информации относятся:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность Предприятия и партнеров Предприятия;
- настоящий Стандарт;
- перечни документов, необходимых для выполнения действий входящих в компетенцию сотрудников Предприятия;
- образцы оформления документов и требования к ним;

- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты организаций, в которых клиентам предоставляются документы, необходимые для выполнения действий, входящих в компетенцию Предприятия;
 - адреса и режим работы «Центра Единого обслуживания», Предприятия и пунктов приема клиентов.
 - порядок информирования о ходе исполнения обращений;
 - порядок получения консультаций;
 - порядок обжалования решений, входящих в компетенцию Предприятия;
 - меры по энергосбережению;
 - иные сведения, предусмотренные законодательством Российской Федерации.
- К напоминаниям/сообщениям относится информирование:
- о наличии задолженности;
 - о вводе режима ограничения жилищно-коммунальных услуг;
 - об изменении тарифов или правил предоставления услуг;
 - о формировании нового извещения-квитанции за очередной расчетный период в Личном кабинете (при выборе клиентом соответствующей услуги);
 - иная информация, предусмотренная действующим законодательством Российской Федерации.

4.4. Формы обслуживания клиентов.

Система обслуживания клиентов (юридических и физических лиц) включает три формы обслуживания клиентов: очный сервис, заочный сервис и электронный (интерактивный), который можно отнести к форме заочного обслуживания. Предприятие обязано организовать возможность взаимодействия с клиентами всеми перечисленными ниже способами. Ответственность за реализацию этой обязанности несет руководитель подразделения по взаимодействию с клиентами.

Очное обслуживание осуществляется посредством личного контакта клиентов с сотрудниками Предприятия, в компетенцию которых входит взаимодействие с клиентами (далее - сотрудник). При очном обслуживании каналами коммуникаций являются: «Центр Единого обслуживания», подразделения (отделы) Предприятия.

Заочная форма обслуживания осуществляется без личного контакта клиентов (юридических и физических лиц) с сотрудниками. При заочной форме обслуживания клиентов используются следующие каналы коммуникации: Call-центр, Интернет-приемная, Личный кабинет клиента, e-mail сервисы, почта и клиентский ящик.

Таблица 1. Распределение каналов коммуникации по формам обслуживания

Форма обслуживания	Канал коммуникации	Вид обращения
Очная форма	«Центр Единого обслуживания»	Очное обращение
	Подразделения (отделы) Предприятия, в чью компетенцию входит очное взаимодействие с клиентами при оказании услуг	Очное обращение
Заочная форма	Call-центр	Телефонный звонок
		Факсовое обращение
		Обращение на голосовой почтовый ящик sms-сообщения, сообщения по средствам Viber, WhatsApp, Telegram
	Почта	Обращение, доставленное в подразделение делопроизводства посредством почты, курьерских служб, а также лично потребителем
		Клиентский ящик
Интерактивная	E-mail сервис	Электронное письмо через E-mail

(электронная) форма	Интернет-приемная	Обращение в адрес генерального директора Предприятия Обращение через подраздел «Вопрос специалисту» Обращение через подраздел «Направить жалобу/Отзыв»
	Личный кабинет клиента	Электронное обращение через личный кабинет клиента

4.5. Организация очного обслуживания клиентов

4.5.1. Организация инфраструктуры при очном обслуживании

Организационной основой системы очного обслуживания клиентов является внутренняя структура Предприятия.

4.5.1.1 Требования к инфраструктуре очного обслуживания потребителей.

Инфраструктура очного обслуживания должна обеспечивать территориальную доступность сервиса Предприятий для потребителей.

Очное обслуживание потребителей посредством личного контакта осуществляется в ЦЕО, а также, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, с выездом к потребителю работника Предприятия.

Предприятия обеспечивают обслуживание потребителей с соблюдением требований к организации ЦЕО.

Очное обслуживание потребителей в ЦЕО ведется в порядке живой очереди с использованием системы электронного управления очередью (обязательно наличие такой системы) и по предварительной записи по телефону или на официальном сайте Предприятий.

Прием потребителей в ЦЕО производится в рабочее время без перерыва. При наличии объективных причин, влияющих на результативность работы, оптимальным считается метод распределения рабочего времени по скользящему графику - с 8-00 до 20-00.

Рекомендуемые параметры общего времени ожидания потребителя в очереди и обслуживания потребителя сотрудником ЦЕО должны составлять не более 30 минут.

Создание ЦЕО осуществляется в соответствии с План-графиком, представленным в Приложении №24 к настоящему Стандарту.

4.5.2. Задачи и функции очного обслуживания потребителей

Задача очного сервиса Предприятий - обеспечение качественного обслуживания посредством:

- оптимизации бизнес-процессов очного обслуживания путем сокращения сроков и количества повторных посещений потребителем ЦЕО;
- соблюдения Единых стандартов качества обслуживания потребителей, регламентов и требований настоящего стандарта;
- обеспечения качества обслуживания при оказании услуг и комфортных условий ожидания;
- высокого уровня квалификации сотрудников, непосредственно задействованных в бизнес-процессах оказания услуг потребителям услуг Предприятия;
- организации комплексного подхода к обслуживанию и развития дополнительных сервисов на площадках ЦЕО и пунктов по работе с потребителями в соответствии с их ожиданиями.

Предприятия при осуществлении очного обслуживания потребителей в ЦЕО оказывают услуги (процессы), представленные в таблице 2 настоящего Стандарта.

Таблица 2. Перечень услуг (процессов) очного обслуживания и сроки исполнения

Перечень услуг (процессов) очного обслуживания

Сроки

1. Прием и регистрация очного обращения потребителя, регистрация контактной информации потребителя, предварительная проверка корректности оформления заявок на оказание услуг, комплектности документов и полноты сведений в заявке в соответствии с требованиями нормативных правовых актов:	За одно посещение, в случае комплектности документов и полноты сведений в заявлении
а) прием жалобы потребителя в письменной форме	За одно посещение
б) прием заявки/заявления на оказание основных услуг в письменной форме	За одно посещение, в случае комплектности документов и полноты сведений в заявлении
в) прием заявок на оказание дополнительных услуг, проверка соблюдения требований к форме, полноте сведений в заявке и наличия документов, приложенных к заявке, в соответствии с нормативными правовыми актами и организационно-распорядительными документами	За одно посещение, в случае комплектности документов и полноты сведений в заявлении
2. Прием показаний приборов учета	За одно посещение
3. Предоставление справочной информации о деятельности Предприятия по вопросам оказания услуг, в том числе предоставление типовых форм документов	За одно посещение
4. Предоставление консультаций по вопросам оказания услуг предприятием.	За одно посещение. В случае отсутствия информации у работника, осуществляющего очный прием, для предоставления консультации работник регистрирует письменное обращение, ответ на которое предоставляется в течение 30 дней
5. Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу	за одно посещение
6. Выдача документов потребителям, в том числе договоров на оказание услуг, квитанций, счетов-фактур на оплату услуг, документов по результатам оказания услуг (актов)	за одно посещение
7. Прием платежей за оказание услуг	за одно посещение
8. Выдача индивидуального логина и пароля для доступа в личный кабинет потребителя	за одно посещение
9. Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания	за одно посещение
10. Прием и выдача документов потребителям услуг, в том числе по договорам на оказание услуг	за одно посещение
11. Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для изучения рынка потенциальных дополнительных сервисов, перспективных направлений развития клиентского сервиса компании, удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг	в соответствии с организационно-распорядительными документами Предприятия
12. Формирование статистической отчетности по работе с очными обращениями потребителей услуг	в соответствии с организационно-распорядительными документами Предприятия

13. Контроль качества очного обслуживания в ЦЕО	в соответствии с организационно-распорядительными документами Предприятия
14. Организация и проведение PR-кампаний ¹ на площадке ЦЕО, направленных на формирование положительного имиджа Предприятия и группы компаний «Российские коммунальные системы» у потребителей	в соответствии с организационно-распорядительными документами Предприятия

4.5.3. Требования к помещению Центров единого обслуживания

4.5.3.1. Общие требования к помещению

- Помещение ЦЕО должно располагаться в социально благополучном районе максимально доступном для населения месте, в нежилых помещениях в местах с развитой инфраструктурой, на первой линии домов по отношению к дороге, на первом этаже здания, не далее 500 метров от остановки общественного транспорта.
- При размещении помещений ЦЕО в одном здании с другими организациями, должна обеспечиваться их взаимная планировочная изоляция и автономное функционирование.
- Помещения должны предусматривать наличие самостоятельных наружных входов, либо независимого режима работы, при размещении отдельного помещения внутри здания.
- Следует предусматривать инженерно-технические мероприятия гражданской обороны и мероприятия по предупреждению чрезвычайных ситуаций.
- При выборе помещений для размещения ЦЕО необходимо предусматривать меры, облегчающие доступ и пребывание в помещении и здании сотрудникам и потребителям маломобильных групп населения.

4.5.3.2. Требования к территории для стоянки автотранспорта потребителей услуг

- Количество парковочных мест для автомобилей потребителей услуг ЦЕО: не меньше 5 мест.

4.5.3.3. Требования к планировке и конструктивным решениям помещения

- Ширина коридоров определяется требованиями к путям эвакуации и условиями транспортировки ценностей, материалов, мебели и оборудования. При этом она должна быть не менее 1,4 м для нового строительства и не менее 1,2 м – при реконструкции.
- Высота помещений от пола до потолка должна быть не менее 3 м, высота коридоров и холлов должна быть не менее 2,4 м. Если офис, размещается в жилом здании или в административно-бытовом здании, то высота не менее 2,2 м.
- Организован отдельный вход для потребителей.
- Если помещение ЦЕО расположено вне зданий, принадлежащих Предприятию, то помещение должно быть оборудовано пультовой централизованной охраной в ночное время, кнопкой тревожной сигнализации, а также системой видеонаблюдения.
- Функционально-планировочное зонирование помещения ЦЕО должно обеспечивать:
 - ✓ оптимальное распределение потока потребителей услуг при обслуживании;
 - ✓ зонирование по уровням ограничения доступа потребителей;
 - ✓ минимальную протяженность технологических маршрутов движения документов;
 - ✓ удобное расположение сотрудников по рабочим зонам для оперативного взаимодействия друг с другом в рамках бизнес-процессов по обслуживанию потребителей услуг и обработки обращений.

4.5.3.4. Функциональные группы помещения ЦЕО

Помещение ЦЕО должно содержать следующие функциональные группы:

- Входная группа (вестибюль, холл) – зона помещения перед входом в служебную зону обслуживания, предназначенная для первичного приема и распределения потоков посетителей.

¹ Формы PR-кампаний: конференция, презентации, день открытых дверей, выставки и т.д.

лей. Входная группа должна быть оборудована стойкой администратора, которая должна располагаться в непосредственной видимости от центрального входа в помещение ЦЕО.

- Учетно-операционная группа – зона, в которой непосредственно осуществляется обслуживание потребителей услуг. Учетно-оперативная группа состоит из операционного зала и зала ожидания (клиентская зона), офисных помещений, помещений инженерно-технического назначения и вспомогательных помещений. Если помещения под ЦЕО занимают более одного этажа, то операционный зал и зал ожидания должны располагаться на первом этаже и иметь отдельный вход для посетителей.

В операционном зале размещаются сотрудники Предприятия, осуществляющие очное обслуживание потребителей услуг. Площадь служебной зоны в операционном зале следует принимать из расчета не менее 6м² на каждого работника, при работе с компьютером с кинескопическим монитором, не менее 4.5м² на каждого работника, при работе с компьютером с плоским монитором, расположенным в этой зоне.

Зал ожидания посетителей должен быть оборудован местами для ожидания приема, информационными стендами, в том числе стендом с указанием Плана-схемы размещения рабочих мест сотрудников, осуществляющих прием потребителей услуг, а также столами (стойками) для заполнения документов. Площадь зала ожидания, а также зоны для посетителей в операционном зале, рекомендуется принимать из расчета по 6 м² на каждого работника, ведущего непосредственное обслуживание потребителей услуг.

Если в помещении размещен принтер или сканер, необходимо учитывать расстояние перед техникой и позади нее. Расстояние перед техникой должно быть не менее 1м., а позади нее не менее 60 см.

Норматив площади операционного зала Центра единого обслуживания рассчитывается исходя из общего количества абонентов и нормативной численности специалистов, занятых обслуживанием абонентов. Рекомендуемый норматив площади операционного зала ЦЕО представлен в таблице 3 настоящего Стандарта.

Таблица 3. Норматив площади операционного зала ЦЕО²

Общее количество абонентов ФЛ, чел.	100000	200000	300000	400000
Общая площадь операционного зала (в т. ч. служебная зона и зона для посетителей), м ²	68-96	128-180	196-276	255-360
Общее количество абонентов ЮЛ, чел.	2000	5000	10000	20000
Общая площадь операционного зала (в т. ч. служебная зона и зона для посетителей), м ²	11 -12	32-36	63-72	137-156

Офисные помещения - помещения для работы сотрудников ЦЕО включают кабинеты и общие рабочие помещения сотрудников структурных подразделений Предприятия и компаний-участников.

Вспомогательные помещения – санитарные узлы, помещение для совещаний и переговоров, помещение для архивов документов и комнаты для приема пищи (буфет).

Санитарные узлы для сотрудников и посетителей должны быть раздельные. Количество санитарных узлов для сотрудников в помещении определяется в зависимости от количества сотрудников и процентного соотношения мужчин и женщин. Площадь одного санитарного узла для сотрудников не менее 6 м². Санитарные узлы для посетителей должны иметь указатели, их площадь - не менее 8 м². В случае отсутствия возможности организации отдельного санузла для посетителей в ЦЕО должен быть предоставлен свободный доступ к санитарным узлам для сотрудников ЦЕО.

В зданиях ЦЕО с количеством сотрудников до 12 человек должна быть предусмотрена комната приема пищи. Площадь комнат для приема пищи рекомендуется принимать из расчета не менее 0,8 м² на каждого сотрудника. При числе сотрудников более 12 человек должен быть организован буфет.

При необходимости в помещении ЦЕО организуются следующие вспомогательные помещения:

- ✓ помещение для совещаний и переговоров.
- ✓ помещение для архивов документов.

² Без учета площади, необходимой для размещения принтера или сканера

- ✓ состав и площади кладовых материалов производственного назначения (оргтехники, запасных частей, расходных и упаковочных материалов и др.), требования к их оснащению устанавливаются технологическим заданием в зависимости от расчетных объемов запасов.
- ✓ помещения инженерно-технического назначения.

4.5.3.5. Требования к оформлению ЦЕО

Путь от остановок общественного транспорта до ЦЕО должен быть оборудован соответствующими информационными указателями, выполненными в корпоративном стиле Предприятия.

Центральный вход в здание ЦЕО должен быть оборудован вывеской «Центр единого обслуживания», выполненной в соответствии с оформлением элемента наружной рекламы корпоративного стиля с логотипом Предприятия с указанием почтового адреса, графика работы, адреса электронной почты, телефона ЦОП и Call -центра Предприятия.

Вывеска ЦЕО может быть размещена двумя вариантами, в зависимости от архитектуры здания: непосредственно над входной дверью или на фронтальной части навеса над крыльцом.

Если на площадке ЦЕО оказывает услуги компания-участник, то на центральном фасаде здания или в зоне «входной группы» должна быть размещена информационная табличка, содержащая наименование организации-участника ЦЕО с указанием формы собственности.

Информационная табличка режима работы ЦЕО оформляется в соответствии с оформлением элемента наружной рекламы корпоративного стиля Предприятия и размещается на центральном фасаде здания или на входной двери в помещение ЦЕО.

По пути к помещениям для приема посетителей должны располагаться указатели прохода, оформленные в соответствии с элементом наружной рекламы корпоративного стиля.

Вход в офисы сотрудников и компаний-участников должен быть оборудован информационной табличкой с перечнем услуг и вопросов, по которым ведется прием. Табличка оформляется согласно корпоративному стилю.

В операционном зале ЦЕО должны размещаться вывески с обозначением мест очного приема потребителей, служебных помещений, не предназначенных для очного приема потребителей, а также вывески на окнах обслуживания потребителей около рабочих мест работников. Вывески оформляются согласно корпоративному стилю.

4.5.3.6. Перечень информации, размещаемой в офисах очного обслуживания

Перечень информации, размещаемой в офисах очного обслуживания с целью информирования клиентов по вопросам оказываемых (предоставляемых) услуг:

- Информация, **обязательно** размещаемая на информационных стендах (стойках):
 - Информация о последствиях недопуска потребителем исполнителя или уполномоченного им лица в согласованные дату и время в занимаемое потребителем жилое (нежилое) помещение или домовладение для проведения проверки состояния прибора учета и достоверности ранее переданных потребителем сведений о показаниях приборов учета (*Приложение №8 к настоящему Стандарту*);
 - Информация о последствиях несанкционированного вмешательства в работу прибора учета, расположенного в жилом или нежилом помещении потребителя, повлекшего искажение показаний прибора учета или его повреждение (*Приложение № 6 к настоящему Стандарту*), и несанкционированного подключения оборудования потребителя к внутридомовым инженерным системам или к централизованным сетям инженерно-технического обеспечения (*Приложение №7 к настоящему Стандарту*);
- Информация, **рекомендуемая для размещения** на информационных стендах (стойках):
 - Наименования, адреса и телефоны органов исполнительной власти (их территориальных органов и подразделений), уполномоченных осуществлять контроль за соблюдением Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (*Приложение №1 к настоящему Стандарту*);
 - Сведения об исполнителе - наименование, место нахождения (адрес его постоянно действующего исполнительного органа), сведения о государственной регистрации, режим работы, адрес сайта исполнителя в сети Интернет, а также адреса сайтов в сети Интернет, на которых исполнитель в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязан размещать информацию об исполнителе, фамилия, имя и отчество руководителя (*Приложение №2 к настоящему Стан-*

дарту);

- Адреса и номера телефонов диспетчерской, аварийно-диспетчерской службы исполнителя (*Приложение №2 к настоящему Стандарту*);
- Размеры тарифов на коммунальные ресурсы, надбавок к тарифам и реквизиты нормативных правовых актов, которыми они установлены (*Приложение №3 к настоящему Стандарту*);
- Информация о праве потребителей обратиться за установкой приборов учета в организацию, которая в соответствии с Федеральным законом "Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" не вправе отказать потребителю в установке прибора учета и обязана предоставить рассрочку в оплате услуг по установке прибора учета, а также сведения о такой организации, включая ее наименование, место нахождения и контактные телефоны (*Приложение №4 к настоящему стандарту*);
- Порядок и форма оплаты коммунальных услуг (*Приложение №10 к настоящему Стандарту*), сведения о последствиях несвоевременного и (или) неполного внесения платы за коммунальные услуги, отсутствия прибора учета (*Приложение №11 к настоящему Стандарту*);
- Показатели качества коммунальных услуг (*Приложение №14 к настоящему Стандарту, Приложение №15 к настоящему Стандарту*);
- Предельные сроки устранения аварий и иных нарушений порядка предоставления коммунальных услуг, установленные законодательством Российской Федерации.
- Сведения о максимально допустимой мощности приборов, оборудования и бытовых машин, которые может использовать потребитель для удовлетворения бытовых нужд (*Приложение № 20 к настоящему Правилам*);
- Сведения о величине установленной социальной нормы потребления электрической энергии (мощности) для групп домохозяйств и типов жилых помещений, предусмотренных Положением об установлении и применении социальной нормы потребления электрической энергии (мощности), для потребителей, получающих пенсию по старости и (или) по инвалидности, для потребителей, проживающих в жилых помещениях, отнесенных к аварийному жилищному фонду или жилому фонду со степенью износа 70 процентов и более, а также об условиях применения такой социальной нормы указанными потребителями и о случаях неприменения такой социальной нормы (*В случае принятия в субъекте Российской Федерации решения об установлении социальной нормы потребления электрической энергии (мощности)*);
- Информация об обязанности потребителя сообщать исполнителю коммунальных услуг об изменении количества зарегистрированных граждан в жилом помещении (*Приложение №20 к настоящим Стандартам*);
- Сведения о необходимости собственнику нежилого помещения в многоквартирном доме заключить в письменной форме договор ресурсоснабжения с ресурсоснабжающей организацией, а также о последствиях отсутствия такого договора в указанные сроки (*Приложение №20 к настоящим Стандартам*);
- Срок и порядок снятия потребителем показаний индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета и передачи сведений о показаниях исполнителю или уполномоченному им лицу;
- Информация о применении платы за коммунальную услугу, предоставленную потребителю в жилом или нежилом помещении за расчетный период, в случае непредставления потребителем сведений о показаниях приборов учета (*Приложение №9 к настоящим Стандартам*).
- Типовые формы договоров на предоставление коммунальных услуг для различных категорий граждан;
- Перечень документов, необходимых для заключения договора на предоставление коммунальных услуг (*Приложение №21 к настоящим Стандартам, Приложение №22 к настоящим Стандартам, Приложение №24 к настоящим Стандартам*);
- Образцы заполнения Заявлений.

4.5.4. Требования к оснащению офисов очного обслуживания оборудованием и мебелью

Требования к оснащению ЦЕО Предприятия типовым оборудованием и мебелью приведены в таблице 4.

Таблица 4. Требования к оснащению оборудованием и мебелью ЦЕО.

Оборудование/мебель	Количество	Примечание
Информационный сенсорный киоск	1 шт. (в случае предоставления дополнительных услуг или присутствия компаний-участниц на площадке ЦЕО)	Информационный сенсорный киоск должен обеспечивать предоставление типизированной информации клиентам Предприятия, информация должна актуализироваться еженедельно и отображать наиболее востребованную справочную информацию об услугах Предприятия. Информационный киоск может быть размещен в зале ожидания клиентов.
Система электронной очереди	1 шт. (в случае наличия на площадке ЦЕО более чем 4 окна обслуживания)	Система электронной очереди – система программно-аппаратных средств, позволяющая оптимизировать управление потоками и очередями потребителей в ЦЕО. Система электронной очереди может быть интегрирована с информационным сенсорным киоском.
Персональный компьютер	по 1 шт. на сотрудника	На компьютере должны быть установлены стандартные приложения и обеспечен доступ ко всем корпоративным информационным системам, которые необходимы для качественного исполнения должностных обязанностей.
Телефонный аппарат	1 шт. на сотрудника ЦЕО	Телефонные аппараты должны поддерживать возможности установленной мини-АТС: переадресацию вызова, удержание линии и конференц-связь, а также определение номера
Многофункциональное копировально-печатное устройство	Не менее 1 шт. на структурное подразделение	Устройство должно обеспечивать скорость печати (копирования) не менее 25 страниц в минуту в черно-белом режиме.
Скоростной сканер	Количество единиц оборудования определяется в зависимости от количества сотрудников ЦЕО и заявок на оказание услуг, поступающих в ЦЕО, но не менее 1 шт. на ЦЕО	Для сканирования пакета документов по заявкам на оказание услуг. Скорость сканирования в цветном режиме – не менее 17 стр. в минуту, скорость сканирования в черно-белом режиме не менее 34 стр. в минуту.
Цветной принтер	1 шт.	Для печати раздаточного материала для потребителей
Устройства для вывода визуальной информации (плазменная панель, монитор, т.д. информационное табло)	1 шт.	Для отображения информации о вызове клиента к специалисту (эл. очередь) и демонстрации роликов потребителей с необходимой информацией о Предприятии, основных услугах, а также имиджевых роликов.
Терминал для приема оплаты услуг	1 шт. на ЦЕО	Для приема оплаты услуг
Кассовый аппарат	Не менее 1	Для приема оплаты за коммунальные услуги
Стол рабочий с тумбой	Не менее 1 на каждого сотрудника	Стол должен отвечать общим требованиям эргономики, иметь тумбу с выдвижными ящиками
Кресло офисное	1 шт. на каждого сотрудника	
Шкаф для одежды	Не менее 1 на 4-х сотрудников	Шкаф должен обеспечивать размещение верхней одежды и головных уборов не менее 4-х сотрудников
Шкаф для документов	Не менее 1 на 4-х сотрудников	Шкаф картотечный либо металлический офисный для хранения документации, служебной или деловой информации

Стул для посетителя	Не менее 1-го на каждое рабочее место, предназначенное для приёма посетителей. Не менее 1 на каждые 2-х человек средней очереди	Стул для посетителей полумягкий	
Стол для посетителя	Не менее 1-го на ЦЕО	Стол для заполнения форм документов посетителями. Обязательно наличие на столе канцелярских принадлежностей.	
Сейф	По необходимости	Для хранения документов, печатей, штампов	
Тумба под оргтехнику	1 шт. на каждую единицу оргтехники		
Стенд информационный настенный	Не менее 2-х шт.	ЦЕО	Стенд информационный предназначен для размещения информационных материалов, разъяснений, образцов заполнения документов, визиток и т.д.

4.5.5. Требования к персоналу, осуществляющему обслуживание клиентов

4.5.5.1. Правила делового этикета

Правила делового этикета не абсолютны - они рассчитаны на то, что в каждом конкретном случае их применяют исходя из ситуации. **Неизменным в любой ситуации остается уважение к клиенту, здравый смысл и рациональность поведения сотрудника. Сотрудник в своём лице представляет компанию и отношение компании к клиенту.**

В процессе обслуживания клиентов следует соблюдать следующие правила:

- Личное общение с клиентом является важным элементом корпоративной культуры компании.
- В момент обслуживания сотруднику необходимо устанавливать «зрительный контакт» с клиентом.
- При очном обслуживании сотрудник должен стремиться к максимальной продуктивности обслуживания, выраженной в минимальном количестве активных контактов.
- Сотрудник должен до конца выяснить вопрос, по которому обратился клиент, и предложить оптимальный вариант решения его проблемы, чтобы клиенту не пришлось обращаться повторно.
- Сотрудник должен оперативно и качественно обслуживать клиента.
- Сотрудник должен стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для клиента. Предупредительность, тактичность, вежливость, доброжелательность и спокойствие являются безусловными составляющими высокой коммуникативной культуры общения сотрудника с клиентами. Специалисту компании следует использовать слова «спасибо» и «пожалуйста».
- Сотрудник всегда первым приветствует клиента.
- Сотрудник в процессе общения обращается к клиенту по имени и отчеству и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения, это подчеркивает вежливое и уважительное отношение компании к клиенту.
- Каждый клиент требует внимания. Сотрудник относится ко всем клиентам ровно и выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий.
- Особое внимание следует уделять работе с жалобами клиентов:
 - сотруднику необходимо внимательно выслушать клиента и выразить готовность разобраться в возникшей ситуации;
 - сотрудник должен в обязательном порядке зафиксировать жалобу.
- Сотрудник должен уважать точку зрения клиента вне зависимости от того разделяет он её или нет. Не допускается явно навязывать свою точку зрения, игнорировать высказывания клиента.
- Иностранные слова или профессиональные термины при общении с клиентом сотрудник должен

употреблять в меру и только в тех случаях, когда уверен в том, что клиент полностью понимает его. Запрещается употребление просторечных или грубых выражений.

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

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

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

- В случае если сотрудник не обладает необходимой компетенцией, чтобы решить проблему обратившегося к нему клиента, он должен:

- перенаправить вопрос другому специалисту для того, чтобы удовлетворить просьбу клиента;
- задать направления поиска (предоставить телефон справочной службы, название организации и т.п.).

- Не разрешается говорить или намекать клиенту, что его проблема незначительна, и тем более сравнивать его с другими клиентами.

- При обсуждении принципиально важных или спорных моментов сотруднику необходимо:

- получить подтверждение, понял ли его клиент. Повторяя ключевые фразы беседы, нужно убедиться, что стороны пришли к согласию относительно дальнейших действий клиента.

Рекомендуется предоставлять клиенту важную или сложную для запоминания информацию в письменном виде. В письменном виде указываются перечни документов, телефон Call-центра

- При выявлении ошибок, допущенных со стороны Предприятия необходимо принести клиенту извинения за причиненные неудобства.

- Сотрудникам следует соблюдать субординацию с руководителями и коллегами, особенно в присутствии клиентов.

- На рабочем месте сотрудникам недопустимо держать художественную литературу, журналы, газеты, не имеющие прямого отношения к служебной деятельности; одежду, посуду, косметику, продукты питания.

- Сотрудникам категорически запрещается в присутствии клиентов порочить репутацию Предприятий и организаций партнеров, вести посторонние разговоры, отлучаться, принимать пищу во время обслуживания клиента.

- В случае проявления со стороны клиента необоснованной агрессии, неадекватного поведения, нахождения его в алкогольном/наркотическом опьянении в пределах зоны ожидания или зоны обслуживания сотрудник вправе предпринять действия по выводу клиента за пределы помещения в вежливой, но настойчивой форме, в случае необходимости – обратиться в органы охраны правопорядка

4.5.5.2. Внешний вид сотрудника при очном обслуживании клиентов

- Сотрудники фронт-офисов должны соблюдать дресс-код, установленный в компании, носить строгую блузку (для женщин) и рубашку (для мужчин) белого цвета и элементы корпоративного стиля - шейный платок (для женщин), галстук (для мужчин). Допускается носить жилеты, пиджаки, джемперы строгого покроя, не ярких цветов.

- В офисах сотрудники не должны носить спортивную и пляжную одежду и обувь.

- Сотрудник, контактирующий с клиентами должен носить бейдж, в течение всего рабочего дня и (или) иметь настольный бейдж, который должен содержать логотип компании с фирменным наименованием, фамилию, имя, отчество и должность сотрудника. Бейдж должен быть расположен в видимом клиентом диапазоне (на груди сотрудника).

- Макияж и прическа должны быть выдержаны в деловом стиле. Запах парфюмерии не должен быть сильно выражен.

- Допустимо дополнение костюма различными аксессуарами и немногочисленными неброскими украшениями.

4.5.6. Типовой алгоритм и рекомендуемая продолжительность очного обслуживания клиен-

тов

- Клиент знакомится с информационным стендом и объявлениями, разъясняющими порядок приема, типовые вопросы и функции сотрудников Предприятия.
- С помощью терминала занимает электронную очередь и ожидает появления на электронном табло номера его очереди.
- При необходимости клиент обращается к сотруднику, который проводит первичный прием, решает вопросы, входящие в его компетенцию, выявляет необходимость обращения к руководителю структурного подразделения.
- Специалист по обслуживанию клиентов (техник, кассир, агент и др.) обращается к клиенту с предложением помочь в решении вопроса, по которому клиент посетил офис. Фирменное приветствие: «Здравствуйте! Чем я могу Вам помочь?»
- В случае если в клиентском зале работает администратор, он приветствует клиента и проводит первичный приём, выясняет потребность и направляет на приём к специалисту по обслуживанию клиентов.
- Специалист персонифицирует обращение с клиентом (спрашивает: «Как я могу к Вам обращаться?»), проводит сверку лицевого счёта, уточняет у клиента телефон (записывает в единую программу).
- Специалист предоставляет необходимую информацию клиенту по тематике обращения. Помогает клиенту сформулировать вопрос, задаёт уточняющие вопросы, чтобы максимально точно и быстро ответить на обращение клиента.
- Специалист по обслуживанию клиентов выполняет функции по реализации потребностей клиента в рамках своих должностных обязанностей.
- Сотрудник клиентского зала должен дать качественную (квалифицированную) консультацию. Вопросы по основной и общей информации по дополнительной деятельности предполагают полную обработку и предоставление ответа (решения), по дополнительной деятельности - частичную обработку и предоставление необходимых контактов; иные вопросы - вежливый твёрдый отказ.
- В случае необходимости специалист самостоятельно проводит взаимодействие с подразделениями компании для решения вопроса клиента.
- Специалист уточняет у клиента о наличии дополнительных нерешённых вопросов.
- Специалист при возможности (если нет очереди, и клиент не возражает) предоставляет дополнительную информацию, даёт информационные листовки о новых сервисах, дополнительных услугах и др.
- Специалист должен уточнить у клиента получил ли тот полную информацию по своему вопросу и задать вопрос: «Могу ли я Вам еще чем-то помочь?», либо «Есть ли у Вас еще вопросы?».
- Завершает разговор фразой: «Спасибо за обращение!».

Данным Стандартом устанавливаются типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с клиентами, указанные в таблице 5.

Таблица 5. Типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с клиентами

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение)
Центры обслуживания клиентов		
Обслуживание специалистом - консультация	Ожидание в очереди	10 минут
	Приём	10 минут
Обслуживание специалистом - кассовая операция	Ожидание в очереди	5 минут
	Приём	5 минут
Обслуживание специалистом - консультация и кассовая операция	Ожидание в очереди	15 минут
	Приём	15 минут
Общее время обслуживания клиента		не более 30 минут

Для обеспечения эффективной и качественной работы с клиентами в «Центре Единого обслуживания» рекомендуется применение алгоритма обслуживания клиентов, указанного в таблице 6.

Таблица 6. Алгоритм обслуживания клиентов ЦЕО

№	Содержание этапа работы с клиентом	Рекомендуемое время обслуживания
---	------------------------------------	----------------------------------

1.	Приветствие клиента, обратившегося в офис, выяснение сути его обращения	1-3 мин.
2.	Консультация клиента: 1) при наличии у клиента жалоб или обращений, которые можно разрешить при личном общении с клиентом – предоставление ему необходимой информации для разрешения вопроса; 2) если вопрос по обращению клиента не входит в компетенцию сотрудников фронт-офиса или не может быть решен ими - направление клиента к специалистам бэк-офиса.	2-6 мин.
3.	Прием заявлений, письменных обращений и ответы на возникающие у клиента вопросы: 1) предоставление клиенту дополнительной консультации по его обращению; 2) объяснение порядка дальнейших действий; 3) предоставление информационных материалов по запросу клиента: перечень документов, необходимых для решения его вопроса (в случае необходимости), сведения об источниках интересующей его информации (сайт компании, Call-центр, информационные стенды), образцы заполнения документов и пр.; 4) по возможности – прием документов, не требующих дополнительного времени на проработку	2-6 мин.
4.	Завершение контакта с клиентом, благодарность за обращение в «Центр Единого обслуживания», при необходимости уведомление об ориентировочных сроках направления ответа на обращение клиента	1-2 мин.

Сотрудникам для выполнения отдельных видов услуг, предоставляемых клиентам Предприятия, осуществляющим очное обслуживание, рекомендуется продолжительность работ, указанная в таблице 7.

Таблица 7. Рекомендуемые параметры средней продолжительности обслуживания клиентов по отдельным видам услуг

Вид предоставляемой услуги	Рекомендуемое время обслуживания
Прием показаний приборов учета	1-5 мин.
Выписка дубликата Единого платежного документа	1-5 мин.
Прием потребителей с вопросами о начислениях за жилищно-коммунальные услуги	5-15 мин.
Заключение соглашения о приеме платы за жилищно-коммунальные услуги в рассрочку (при наличии соответствующего основания)	5-20 мин.

4.6. Организация заочного обслуживания

4.6.1. Организация инфраструктуры заочного обслуживания

Система заочного обслуживания включает два канала связи: телефон (Call-центр, а также телефоны структурных подразделений (отделов), осуществляющих обслуживание клиентов) и почтовую переписку, включая электронную почту.

Call-центр представляет собой справочную службу, обратившись в которую клиент (юридическое и физическое лицо) может получить информацию по услугам посредством телефонной связи, а также передать необходимую информацию для Предприятия.

Почтовая переписка используется для направления обращения по почте.

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

4.6.2. Организация инфраструктуры заочного обслуживания посредством телефонной связи

В целях организации заочного обслуживания потребителей услуг посредством телефонной связи на Предприятии должно быть обеспечено функционирование центра обработки телефонных вызовов (Call-центр).

Call-центр представляет собой совокупность оборудования, программного обеспечения, сотрудников Предприятия и бизнес - процессов заочного обслуживания потребителей.

Создание Call-центра осуществляется в соответствии с План-графиком, представленным в Приложении №26 к настоящему Стандарту.

Режим работы Call -центра осуществляется на основании распорядительных документов Предприятия.

Предприятие при осуществлении заочного обслуживания потребителей с использованием телефонной связи обеспечивает:

- прием и обработку всех входящих телефонных вызовов потребителей в Предприятие;
- время ожидания потребителем ответа по телефону Предприятия с момента соединения (в случае обслуживания потребителей с использованием системы интерактивного голосового меню - с момента выбора потребителем категории «соединения с работником организации» в системе интерактивного голосового меню) до момента ответа сотрудника Предприятия не должно превышать 5 минут. Время обработки вызова (телефонного разговора потребителя с сотрудником) не должно превышать 5 минут;
- осуществление исходящих телефонных вызовов для информирования потребителей и предоставления информации по обращениям потребителей;
- ведение аудиозаписи всех входящих и исходящих разговоров с потребителем, о чем потребитель уведомляется в начале разговора с сотрудником Предприятия;
- доступность и надежность работы телефонных каналов связи;
- регистрацию входящих и исходящих вызовов согласно общим требованиям настоящего раздела.

Целью Call-центра является повышение эффективности прямой и обратной связей Предприятия с потребителями услуг для обеспечения лояльности потребителей и повышения их доверия.

Задачи заочного обслуживания посредством телефонной связи:

- качественное и оперативное обслуживание всех входящих вызовов от потребителей услуг по всем вопросам деятельности Предприятия;
- осуществление исходящих вызовов с целью предоставления ответа по запросу потребителя, проведения опроса потребителей услуг для изучения рынка потенциальных дополнительных сервисов, перспективных направлений развития клиентского сервиса Предприятия, удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг.

Основные услуги (процессы), оказываемые Call-центром, для оптимизации бизнес-процессов заочного сервиса распределены по уровням поддержки Call-центра, распределение представлено в таблице 8 настоящего Стандарта.

Таблица 8. Перечень услуг (процессов) заочного обслуживания посредством телефонной связи по уровням поддержки Call-центра.

Перечень услуг (процессов) заочного обслуживания посредством телефонной связи	Сроки
1. Прием и обработка входящих вызовов с использованием интерактивных голосовых меню IVR-системы: ввод текущих показаний счетчика, информация о задолженности	при телефонном вызове потребителя
2. Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с запросом справочной информации и консультаций, по вопросам предоставления ответа потребителю и записи потребителей на прием в ЦЕО	при телефонном вызове потребителя. При отсутствии информации у оператора на момент входящего звонка потребителя, оператор предоставляет ответ потребителю не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом
3. Осуществление исходящих вызовов для ответа	не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом или по

потребителям на обращения, на которые не было возможности предоставить ответ непосредственно при поступлении обращения	факту наступления инициирующего события
4. Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей, содержащих жалобу, и предоставление ответа потребителю	при телефонном вызове потребителя. При отсутствии информации у оператора на момент входящего звонка потребителя, оператор предоставляет ответ потребителю не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом. Если обращение содержит жалобу и изложенные факты требуют анализа материалов, то оператор предлагает направить в Предприятие обращение в письменной форме или по форме электронного документа
5. Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания	В соответствии с планом проведения целевых опросов и анкетирования
6. Автоинформирование посредством автодозвона и sms-оповещения о задолженности за электрическую энергию и/или необходимости предоставления показаний приборов учета	По факту наступления инициирующего события
7. Автоуведомление посредством автодозвона и sms-оповещения при исполнении договоров оказания услуг и т.д.	По факту наступления инициирующего события

4.6.2.1. Функциональные требования к Call -центру

Требования к функционалу Call-центра приведены в таблице 9 настоящего Стандарта.

Таблица 9. Функциональные требования к Call-центру Предприятия

Мо- дуль/функция	Описание
Базовые	
Прием и управление входящими вызовами абонентов	Техническая возможность приема и управления входящими вызовами потребителей услуг: переадресация, удержание, соединение, перевод вызова на других сотрудников, организация конференции
Осуществление и управление исходящих вызовов абонентам	Техническая возможность осуществления и управления исходящих вызовов абонентам: переадресация, удержание, соединение, перевод вызова на других сотрудников, организация конференции
Функция определения номера (ANI - Automatic number identification)	Функция позволяет определить номер, с которого произошел вызов. Если абонент зарегистрирован в базе контрагентов, то в момент поступления звонка оператору вывод информационного сообщения на АРМ оператора с контактными данными абонента.
Прием голосовых сообщений на голосовой почтовый ящик	Модуль голосовой почтовый ящик позволяет оставлять адресату голосовое сообщение абонентом телефонной сети
Система интерактивного голосового меню (IVR)	Система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков по категориям внутри Call-центра, с использованием информации, вводимой абонентом с помощью тонального набора.

Система автоматического распределения звонков (ACD)	В функции системы входят распределение звонков по телефонным очередям, поиск свободного оператора, дополнительные возможности, связанные с распределением звонка среди группы операторов, поддержка различных форм взаимодействия оператора с абонентом в соответствии с заданными бизнес-правилами, включая представление необходимой информации в автоматическом режиме.
Аудиозапись телефонных переговоров	Система аудиозаписи предоставляет возможность осуществлять аудиозапись всех входящих и исходящих разговоров с абонентами, в том числе переадресованные операторами на сотрудников Предприятия, и привязка файла с аудиозаписью разговора к обращению (документу) в CRM-системе. Также система должна обеспечивать: поиск записей разговоров через систему фильтров; прослушивание разговора во встроенном проигрывателе; возможность экспорта записи разговора в файл; установку правил записи разговоров; хранение записей; архивирование записей по графику или по команде администратора; установку ограничения времени хранения записей.
Модуль отчетности и статистики	Система предоставляет возможность отслеживать параметры вызовов: - количество входящих/исходящих запросов; - количество запросов, закрытых системой IVR; - количество запросов, закрытых оператором Call-центра; - количество маршрутизированных запросов по подразделениям; количество запросов в обработке; - полную статистику переходов запросов из состояния в состояние; - среднее время обработки запроса оператором; - среднее время обработки запроса другими подразделениями Предприятия в случае переадресации вызова; - среднее время использования системы IVR. По указанным параметрам система должна формировать любую типовую отчетность, а также предоставляет удобный инструмент для дополнительных отчетных форм для анализа трудоемкости, загруженности, эффективности работы операторов.
Система автодозвона абонентов	Система предоставляет возможность осуществлять исходящие вызовы в автоматическом режиме потребителям услуг из сформированного списка для предоставления типизированной информации в виде голосового сообщения.
Модуль sms-сервиса	Система позволяет использовать sms-сервис, в том числе sms-оповещение, sms-уведомление потребителей.
Система защиты конфиденциальных данных	Система позволяет организовать защиту конфиденциальных данных.
Дополнительные	
Система интеллектуального распределения звонков (ICM)	Система интеллектуальной маршрутизации вызова позволяет по собранным и имеющимся данным о потребителе, о загрузке линии и операторов осуществлять: - адресацию вызова по оптимальному маршруту; - динамическое управление приоритетом звонка в очереди; - маршрутизацию на основе уровня знаний оператора; - условную маршрутизацию вызова, - маршрутизацию вызовов на основе данных, полученных от системы CRM; - и. т. п.
Система преобразования текста в речь (TTS)	Система предоставляет возможность абонентам получать информацию от Call-центра в удобном для восприятия виде. Системы TTS используются, когда предоставляемая информация потребителю имеет уникальный, не повторяющийся характер и ее нельзя представить в виде набора фраз.
Система распознавания речи (ASR)	Система предоставляет возможность абонентам предоставить информацию Предприятию через Call-центр, например, для предоставления текущих показаний приборов учета электроэнергии.

Система предупреждающего дозвона (PD - Predictive Dialer)	Система позволяет оптимизировать процедуру организации массовых исходящих вызовов. Система самостоятельно устанавливает соединение с абонентами из списка, определяет «живой» ответ и передает вызов оператору или на модуль IVR.
---	---

Оборудование для создания программной и аппаратной базы Call-центра выбирается исходя из функциональных требований, приведенных в таблице 9, и возможности интеграции с существующими АС в области оказания услуг и обслуживания потребителей услуг.

Рабочее место оператора Call-центра должно быть оборудовано в соответствии с требованиями, представленными в таблице 10 настоящего Стандарта.

Таблица 10. Требования к оснащению рабочего места оператора Call-центра

Оборудование рабочего места оператора	Количество	Примечание
Оборудование		
Персональный компьютер	по 1 шт. на оператора Call-центра	На компьютере должны быть установлены все необходимые стандартные приложения. Требования к Автоматизированному рабочему месту оператора Call-центра представлены в таблице 11 настоящего Стандарта.
Телефонный аппарат	1 шт. на оператора Call-центра	Телефонные аппараты должны поддерживать возможности установленной АТС: переадресацию вызова, удержание линии и конференц-связь, а также определение номера
Гарнитура	1 шт. на оператора Call-центра	Головная гарнитура представляет собой комбинацию наушников и микрофона. Гарнитура должна обеспечивать защиту от посторонних шумов при обработке вызовов
Мебель		
Стол рабочий с тумбой	1 шт. на оператора Call-центра	Стол должен отвечать общим требованиям эргономики, иметь тумбу с выдвижными ящиками
Кресло офисное	1 шт. на оператора Call-центра	

АРМ оператора реализуется в виде программного обеспечения и представляет собой визуальное приложение управления вызовами и получения дополнительной информации о звонках и запросах. АРМ должно интегрироваться с необходимыми информационными системами и базами данных Предприятия для минимизации времени обработки вызова. Минимальные функциональные требования к АРМ представлены в таблице 11 настоящего Стандарта.

Таблица 11. Функциональные требования к АРМ оператора Call-центра

№	Функция АРМ
1	Установление исходящих вызовов абонентам и сотрудникам компании в ручном режиме
2	Прием входящих вызовов от абонентов и сотрудников компании
3	Перенаправление установленного соединения на другого оператора, сотрудника компании или IVR-систему в ручном режиме
4	Удержание установленного соединения на время проведения переговоров оператора с сотрудниками компании (сопровождается музыкой)
5	Создание конференций с участием трех и более человек. Участниками конференции могут быть операторы, другие сотрудники компании и абоненты
6	Перенаправление установленного соединения на внешний и внутренний номера, в том числе других операторов
7	Возможность обслуживания нескольких вызовов одновременно
8	Осуществление функции автодозвона
9	Прослушивание голосовой почты
10	Прослушивание записи переговоров с абонентом

11	Отображение истории звонков (входящие, исходящие, пропущенные и не отвеченные вызовы) оператора
12	Отображение последних пропущенных вызовов оператора с возможностью быстрого набора номера пропущенного вызова и занесения его в адресную книгу
13	Отображение списка контактов корпоративной адресной книги
14	Ведение персональной адресной книги с неограниченным количеством записей
15	Мониторинг состояния других операторов (для 1 линии поддержки мониторинг операторов 1 и 2 линий поддержки, для 2 линии поддержки – мониторинг операторов 2 линии)
16	Отображение скриптов (сценариев) переговоров оператора с абонентом с возможностью автоматического сохранения параметров вызова в CRM-систему в качестве параметров обращения (АС по обработке обращений)
17	Отображение списка очередей вызовов
18	Идентификация абонента с доступом к истории взаимодействия
19	Регистрация обращения абонента с сохранением данных по обращениям в CRM-системе с привязкой к контрагенту
20	Автоматическая выдача напоминаний о приближении сроков выполнения по отдельным этапам обработки обращений. Возможность формирования напоминаний вручную
21	Формирование статистической отчетности по поступившим вызовам
22	Возможность ведения базы знаний по основным областям, в рамках которых осуществляется консультирование и информирование потребителей услуг. Оперативный поиск по базе знаний для предоставления ответов по задаваемым потребителями вопросам в процессе регистрации обращений
23	Формирование анкет для опроса потребителей
24	Проведение групповых телефонных опросов и телемаркетинга

4.6.2.2. Типовой алгоритм заочного обслуживания по телефону

- Оператор принимает телефонный вызов, здоровается с клиентом, произносит название Организации и свое имя. Входящие телефонные вызовы должны приниматься своевременно, не позже третьего сигнала.

- Предоставление ответа оператором или соединение клиента со специалистом (перечень вопросов для самостоятельного ответа оператором и типовые ответы устанавливаются организационно-распорядительным документом Предприятия).

- В случае необходимости клиенту предоставляется возможность предварительной записи на прием в «Центр Единого обслуживания» или к специалисту Предприятия.

- В случае если подготовка информации для клиента требует некоторого времени, либо по каким-либо иным причинам дать полный ответ по телефону в момент разговора не представляется возможным (более 5 минут), клиенту сообщается об этом, указывается дата и время, когда можно перезвонить для получения точной и полной информации. Либо подготовленный ответ направляется на указанный клиентом почтовый или электронный адрес.

- Если поступает сложный вопрос, то сотрудник записывает контактные данные клиента и обязуется перезвонить клиенту в течение рабочего дня. В случае если решение вопроса требует больше времени, то специалист согласует с клиентом более поздний срок для предоставления ответа, но не превышающий 5 рабочих дней.

- В вежливой форме завершить разговор, поблагодарив клиента за обращение.
- Все заочные обращения, поступающие в адрес компании, регистрируются и обрабатываются.
- Качественная (квалифицированная) консультативная поддержка клиентов (физических и юридических лиц), ответы на обращения, информирование по условиям обслуживания соответствует следующему:
 - вопросы по основной деятельности предполагают полную отработку вопроса;
 - вопросы по дополнительной деятельности - частичную отработку и предоставление необходимых контактов;
- Все обращения по телефону записываются, и их запись хранится в течение 1 года.
- Регистрация и обработка телефонных вызовов осуществляется операторами, прошедшими соответствующее обучение, в том числе по технике обслуживания клиентов.

Для обеспечения оптимального качества обслуживания руководством компании должны учитываться критерии и параметры оценки средней и предельной продолжительности взаимодействия с клиен-

тами указанные в таблице 12 настоящего Стандарта.

Таблица 12. Критерии и параметры оценки средней и предельной продолжительности взаимодействия с клиентами

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (предельное значение)
Call-центр		
Телефонное обслуживание Клиента оператором/инженером Call-центра	Максимальное время ожидания ответа	5 минут
	Запрос и поиск информации о клиенте	45 секунд
	Предоставление информации по запросу (за исключением сложных вопросов)	5 минут
	Постобработка обращения	5 минут
	Время ответа на сложный вопрос (необходимо перезвонить клиенту)	В течение рабочего дня или по согласованию с клиентом, но не позднее 5 рабочих дней.
Телефонное обслуживание Клиента специалистом	Соединения со специалистом	40 секунд
	Предоставление информации специалистом (за исключением сложных вопросов)	5 минут

При обращении клиента по телефону за получением информации о состоянии лицевого счета, он обязан представиться, назвать номер своего лицевого счета и адрес. В случае если клиент отказывается выполнить вышеуказанные требования, специалист Предприятия, «Центра Единого обслуживания», или оператор Call-центра имеет право отказать клиенту в предоставлении запрашиваемой информации.

В случае если во время обращения клиент допускает нецензурные либо оскорбительные выражения, высказывает угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника Предприятия, «Центра Единого обслуживания», или оператора Call-центра, а также членов его семьи общение с ним по телефону прекращается, о чем он предварительно уведомляется.

В случае если во время телефонного разговора клиенту уже несколько раз предоставлялся ответ на вопрос, который он продолжает задавать, не приводя новых доводов или обстоятельств, общение с ним по телефону прекращается, о чем он предварительно уведомляется.

Оператор должен вести телефонный разговор вежливо, тактично, доброжелательно громким четким голосом.

Сотрудник, осуществляющий заочное обслуживание должен в вежливой форме узнать фамилию, имя и отчество клиента. Во время разговора следует обращаться к клиенту только на Вы, либо по имени и отчеству.

В ходе беседы сотрудникам необходимо внимательно выслушать клиента, не перебивая его. Отвечать по существу обращения, а также на задаваемые клиентом вопросы вежливо и доброжелательно, в корректной форме. Сотрудники должны уважать точку зрения клиентов вне зависимости от того разделяют они ее или нет.

Иностранные слова или профессиональные термины при общении с клиентами могут использоваться только в тех случаях, когда сотрудник уверен в том, что клиент полностью понимает его.

При обсуждении принципиально важных или спорных моментов специалисту Предприятия, «Центра Единого обслуживания», или оператору Call-центра необходимо:

- Получить подтверждение, понял ли его клиент. Повторяя ключевые фразы беседы, следует убедиться, что стороны пришли к согласию относительно дальнейших действий клиента.
- Получить подтверждение, понял ли сотрудник клиента. В случае сомнения, необходимо перефразируя ключевые фразы беседы, уточнить понимание.

Во время заочного обслуживания по телефону сотрудникам следует выполнить необходимую для решения вопроса работу, вежливо попросив клиента подождать (если это необходимо), или четко, грамотно и доступно объяснить способ решения вопроса.

При выявлении ошибок, допущенных клиентом, высказывание ему претензий со стороны сотрудников запрещено. Работникам Предприятия, «Центра Единого обслуживания», или операторам Call-центра следует вежливо и доступно объяснить клиенту правильный порядок действий в сложившейся ситуации.

В процессе общения с клиентами по телефону не допускается:

- повышать голос или оскорблять клиента;
- использовать просторечные или грубые выражения;
- сообщать или намекать клиенту, что его проблема незначительна;
- сравнивать клиента с другими;
- проявлять торопливость, демонстрировать нетерпение;
- демонстрировать безразличие к проблеме клиента;
- навязывание своей точки зрения, игнорирование высказываний клиентов;
- посвящение клиентов, обратившихся по телефону в дела и проблемы коллег, комментирование их действия;
- ведение телефонного разговора с клиентом с помощью громкой связи.
- вести с клиентами посторонние разговоры;
- порочить репутацию Предприятия или организаций-партнеров Предприятия.

При выявлении ошибок, допущенных со стороны Предприятия или организаций-партнеров, необходимо принести клиенту извинения за причиненные неудобства.

В случае, когда сотрудник структурного подразделения Предприятия, у которого звонит телефон, ведет очное обслуживание присутствующего клиента, телефонный звонок должен быть переадресован кому-либо из коллег: телефонный звонок не должен быть оставлен без внимания и ответа.

4.6.3. Организация обслуживания клиентов посредством почтовой переписки или писем, направляемых по электронной почте.

Почтовая переписка используется для направления обращения по почте.

Письменное обращение или обращение по электронной почте может быть направлено клиентом либо по адресу Предприятия, либо по адресу «Центра Единого обслуживания».

Установлен следующий типовой алгоритм заочного обслуживания по почте:

- Регистрация и обработка письменного обращения.
- Направление обращения соответствующему специалисту.
- Подготовка ответа специалистом.

- Направление ответа клиенту. Если обращение было получено по почте, ответ направляется также в виде почтового сообщения (за исключением случаев, клиентом был обоснованно выбран иной способ получения ответа). В случае если обращение было получено по электронной почте, ответ направляется на электронный адрес клиента.

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

Письмо, в том числе по электронной почте, необходимо начинать с обращения к клиенту по имени и отчеству.

В случае если ответ клиенту направляется по электронной почте, в теме письма указывается полное название компании и фраза «Ответ на обращение».

Примерные параметры средней и предельной продолжительности ответов на обращения клиентов по электронной почте указаны в таблице 13.

Таблица 13. Параметры средней и предельной продолжительности ответов на обращения клиентов по электронной почте

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее/предельное значение)
----------------------	----------	---

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее/предельное значение)
Обработка обращения оператором	Регистрация, классификация обращений и передача обращения инженеру	не более 1 рабочего дня
	Рассмотрение обращения и оформление ответа	не более 10 дней
Обработка обращения инженером/специалистом	Рассмотрение обращения и оформление ответа	не более 10 дней
	Продление рассмотрения обращения	не более 10 дней
Общая продолжительность		Не более 21 дня

Ответственность за своевременную подготовку ответа на запрос клиента несет инженер/специалист, которому было отписано данное обращение.

Действия по заявлению клиента не производятся и ответ не предоставляется в следующих случаях:

- если письменное обращение или обращение, направленное клиентом по электронной почте, содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника Предприятия, а также членов его семьи;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению (в таком случае клиенту направляется соответствующее уведомление);
- если обращение является анонимным, в нем не указаны контактные данные, либо содержится заведомо ложная информация.

В случае если для подготовки ответа, требуется получение дополнительной информации от клиента, инженер, готовящий ответ, направляет запрос о необходимой ему информации обратившемуся гражданину. В случае неполучения информации от клиента принимается решение о возможности ответа клиенту и его форме, если без необходимых дополнительных сведений ответ предоставить невозможно, то уведомление об этом направляется на почтовый или электронный адрес клиента.

4.6.4. Организация интерактивного обслуживания через интернет

Интерактивное обслуживание организуется на базе официального сайта Предприятия, а также сервиса «Личный кабинет».

Структура официального сайта, сроки обновления информации на нем и списки ответственных лиц определяются дополнительными документами Предприятия. Порядок и содержание разделов сайта может быть изменен в зависимости от потребностей Предприятия и клиентов с целью улучшения качества обслуживания клиентов (юридических и физических лиц). Однако, на каждом сайте должен присутствовать обязательный набор информации, указанный в п. п. 4.6.4.1. настоящего Стандарта. Ответственность за размещение информации на сайте несет администратор сайта.

Сайт компании должен быть оформлен в корпоративном стиле (корпоративные цвета, шрифт, элементы корпоративного стиля).

Сайт должен быть удобен в использовании: навигация на сайте простая, не требует специальных навыков, не вызывает раздражения и дополнительных вопросов клиента.

Структура и функции сервиса «Личный кабинет» могут быть дополнены и изменены в зависимости от потребностей Предприятия и клиентов, изменений законодательства, с целью улучшения качества обслуживания клиентов (юридических и физических лиц).

Интерактивное обслуживание обеспечивает:

- возможность предоставления справочной информации большому количеству клиентов;
- дополнительный способ взаимодействия с компанией клиентов, имеющих доступ в сеть Интернет;
- оперативное информирование клиентов о новостях компании, изменениях в ценовой политике, изменении перечня предоставляемых услуг;
- возможность оперативной оценки и внесения предложений по вопросам взаимодействия с клиентами;

- круглосуточное автоматическое самостоятельное обслуживание клиентов по Интернет-сервисам, работающим в автономном режиме;
- требование законодательства в части раскрытия информации для клиентов и акционеров.

Интерактивное обслуживание ведется по двум направлениям:

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

Предприятия при осуществлении заочного обслуживания потребителей в сети Интернет для потребителей оказывают услуги (процессы), представленные в таблице 14 настоящего Стандарта.

Таблица 14. Перечень услуг (процессов) заочного обслуживания посредством Интернета и сроки исполнения.

Услуга (процесс) заочного обслуживания в сети Интернет	Интерактивный сервис	Срок исполнения
1. Прием обращений потребителей с запросом справочной информации через интерактивные электронные формы и предоставление ответа потребителю по вопросам: - осуществления заключения договора ресурсоснабжения - наличия задолженности за энергоресурс	Интернет приемная, Личный кабинет потребителя	В течение 15 дней со дня отправления обращения
2. Прием обращений потребителей с запросом консультации через интерактивные электронные формы и предоставление ответа потребителю	Интернет приемная, Личный кабинет потребителя	В течение 15 дней со дня отправления обращения
3. Прием жалоб потребителей через интерактивные электронные формы и предоставление ответа потребителю	Интернет приемная, Личный кабинет потребителя	В течение 30 дней со дня отправления обращения
4. Прием показаний приборов учета	Интернет приемная, Личный кабинет потребителя	В течение 1 дня со дня отправления обращения
5. Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг	Личный кабинет потребителя	В течение 1 дня со дня отправления обращения
6. Предоставление информации о статусе рассмотрения обращения, содержащего жалобу	Личный кабинет потребителя	В течение 1 дня со дня отправления обращения
7. Выдача индивидуального логина и пароля для доступа в «Личный кабинет потребителя»	Интернет приемная	В течение 1 дня со дня заполнения регистрационной формы регистрации
8. Удаленный доступ к показаниям прибора учета по точкам учета энергоресурса потребителя, статистике потребления (при наличии системы учета с удаленным сбором данных)	Личный кабинет потребителя	При запросе

9. Предоставление счета на оплату энергоресурса	Личный кабинет потребителя	В течение 1 дня со дня отправления обращения
10. Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания	Интернет приемная, Личный кабинет потребителя	На постоянной основе

4.6.4.1. Информация, размещаемая на сайте Предприятия

Публикацию информации на сайте осуществляет администратор сайта.

На сайте раскрывается следующая информация:

- общая информация о Предприятии, «Центре Единого обслуживания» и организациях-партнерах;
- сведения о структуре Предприятия;
- основные документы, регулирующие деятельность Предприятия;
- новости Предприятия, «Центра Единого обслуживания» и организаций-партнеров;
- нормативно-правовая база в сфере жилищно-коммунальных услуг;
- меры по энергосбережению;
- иные сведения, обязательные для раскрытия организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и внутренними документами Предприятия.

Особое значение для информирования клиентов имеют разделы «Населению», «Сотрудничество», «Контакты» и «Задать вопрос».

Раздел «Населению» содержит следующую информацию:

- тарифы на жилищно-коммунальные услуги;
- информацию о порядке определения стоимости жилищно-коммунальных услуг для граждан;
- информацию о порядке определения объема и стоимости жилищно-коммунальных услуг, использованных для общедомовых нужд;
- данные о процедуре и способах оплаты за жилищно-коммунальные услуги, в том числе посредством терминалов, банкоматов, интернет-банков и электронных платежных систем;
- сведения о порядке и условиях приёма показаний приборов учёта и последствиях вывода из строя приборов учёта, либо при их отсутствии;
- сведения о сервисе «Личный кабинет»;
- информацию о порядке предоставления мер социальной поддержки при оплате за жилищно-коммунальные услуги;
- иную информацию.

Раздел «Сотрудничество» содержит:

- преимущества и услуги;
- стоимость услуг;
- информацию о партнерах Предприятия;
- документы.

Раздел «Контакты» содержит информацию:

- о юридическом и почтовом адресе Предприятия, «Центра единого обслуживания»;
- реквизиты Предприятия;
- сведения об адресах, контактной информации и режиме работы Предприятия и «Центра Единого обслуживания»;
- схемы проезда к зданиям Предприятия и «Центра Единого обслуживания»;
- контактная информация подразделений Предприятия;

Раздел «Вопрос-ответ» предоставляет клиентам (юридическим и физическим лицам) возможность ознакомиться с ответами на наиболее часто встречающиеся вопросы, порядком подачи обращений, претензий и жалоб, а также задать интересующий его вопрос в сфере жилищно-коммунальных услуг.

4.6.4.2. Алгоритм ответов на обращения клиентов, поступающих через сайт Предприятия

Клиент может направить обращение в Предприятие через сайт, используя форму в разделе «Задать вопрос».

Наиболее распространенные и значимые вопросы публикуются в разделе «Часто задаваемые вопросы». В случае если клиент не нашел ответа на интересующий его вопрос он заполняет автоматизированную форму запроса информации или обращения в Предприятие. Сразу после отправки вопроса на мониторе клиента отображается благодарность за обращение в Предприятие и предложение задать новый вопрос, если у него есть в этом необходимость.

Для обеспечения возможности оперативного получения клиентом интересующей его информации самостоятельно на сайте функционирует раздел «Поиск». Клиент может получить ответ на запрос справочной информации следующими способами:

- самостоятельно, просмотрев информацию в разделе «Часто задаваемые вопросы», в котором содержатся ответы на часто задаваемые вопросы;
- задав вопрос специалисту компании.

В автоматизированной форме клиент – физическое лицо указывает свою фамилию, имя, отчество, адрес, адрес электронной почты и текст вопроса. Юридические лица, а также исполнители коммунальных услуг и ресурсоснабжающие организации указывают: свою фамилию, имя, отчество, название организации, должность, адрес.

При отправке сообщения клиент уведомляется о том, что:

- обращаясь в Предприятие через сайт, он дает свое согласие на обработку, хранение и передачу в случае необходимости формирования запросов исполнителям коммунальных услуг, органы государственной и муниципальной власти, своих персональных данных для подготовки ответов на свое обращение.

- сообщения с неполной информацией, содержащие ложные сведения, ненормативную лексику, оскорбления в чей-либо адрес, призывы к нарушению действующего законодательства не рассматриваются.

После поступления вопроса администратор сайта предоставляет клиенту ответ или направляет запрос специалисту соответствующего профиля.

Специалист после подготовки ответа адресует его администратору сайта, который и направляет ответ клиенту, а также принимает решение о целесообразности его размещения на сайте компании. Авторы размещенных на сайте вопросов не указываются, таким образом, любому обратившемуся потребителю гарантируется анонимность.

Ответ по существу обращения должен быть направлен не позднее 30 дней со дня получения вопроса.

На все поступающие в Предприятие вопросы обязаны быть предоставлены ответы. В случае если вопрос находится вне компетенции компании или задан некорректно, то клиент уведомляется об этом.

В случае если клиент указал неверный или заведомо ложный электронный адрес, администратор сайта вправе не отвечать на данный вопрос. Ответственность за неполучение информации в таком случае лежит на допустившем ошибку клиенте.

Если для обеспечения точности ответа необходимо получить дополнительную информацию от клиента, специалист, готовящий ответ, направляет запрос на необходимую ему информацию администратору сайта, который и переадресует ее клиенту. В случае неполучения информации от клиента принимается решение о возможности ответа клиенту и его форме, если без необходимых дополнительных сведений ответ предоставить невозможно, то уведомление об этом направляется на электронный адрес клиента.

Ответы на анонимные вопросы и сообщения Предприятие не предоставляет.

Направленные через сайт рекламные предложения и просьбы об оказании благотворительной помощи Предприятием не рассматриваются.

В теме письма с ответом, направляемым на электронный адрес клиента, указывается полное название Предприятия и фраза «Ответ на обращение на сайт Предприятия».

Письмо с ответом должно начинаться с обращения к клиенту по имени и отчеству (за исключением случаев, когда в автоматизированной форме, направленной на сайт, клиент указал только инициалы).

4.6.4.3. Интерактивные услуги, оказываемые клиентам с помощью сервиса «Личный кабинет»

Сервис «Личный кабинет» разработан для граждан и размещен на Интернет-сайте Предприятия.

С помощью данного сервиса клиентам (физическим лицам) предоставляются следующие возможности:

- просмотреть и распечатать Единый Платежный Документ за текущий расчетный период;
- произвести оплату за жилищно-коммунальные услуги по распечатанным квитанциям в банковских учреждениях или офисах платежных агентов;
- оплатить жилищно-коммунальные услуги непосредственно в Личном кабинете;
- передать текущие показания приборов учета в Личном кабинете;
- подключить услугу доставки Единого Платежного документа на адрес электронной почты клиента;
- просматривать даты и сумму платежей за жилищно-коммунальные услуги, производившихся в Личном кабинете, а также введенных при этом показаний приборов учета.

Для начала работы с Личным кабинетом клиенту необходимо пройти процедуру регистрации на сайте. После выбора соответствующей опции на главной странице сайта, клиенту предлагается заполнить автоматизированную форму, указав полный номер своего лицевого счета, адрес, адрес электронной почты, номера телефонов, а также ввести пароль, который планирует использовать в дальнейшем при входе в Личный кабинет, а также подтверждение пароля. После заполнения клиентом формы, на указанный им адрес будет автоматически выслано сообщение с гиперссылкой для активации аккаунта. После активации аккаунта процесс регистрации будет завершен и клиент сможет пользоваться сервисом.

В случае возникновения проблем при регистрации или вопросов в дальнейшей работе клиент может направить сообщение по электронной почте или позвонить по телефону в Call-центр. Контактная информация указана на главной странице, а также на специальной странице официального сайта компании.

Вход в «Личный кабинет» клиент осуществляет с главной страницы сайта. Для входа необходимо ввести логин и пароль. Пароль выдается на Предприятии при обращении клиента.

В случае если клиент забыл пароль, он может воспользоваться функцией восстановления пароля. В таком случае на указанный им при регистрации адрес электронной почты будет выслан новый пароль.

Структура Личного кабинета состоит из разделов: «Квитанция», «Оплата», «Передача показаний приборов учета», «настройки» / «редактировать профиль».

В разделе «Квитанция» размещается бланк Единого Платежного Документа (ЕПД) за текущий расчетный период. Бланк ЕПД размещается в «Личном кабинете» один раз месяц, в начале нового расчетного периода. ЕПД. Распечатав ЕПД, клиент с его помощью может произвести оплату за жилищно-коммунальные услуги в банковских учреждениях.

Оплатить жилищно-коммунальные услуги клиент может также в «Личном кабинете», указав при этом текущие показания счетчиков, которые вводятся в соответствующем окне. При отсутствии у клиента приборов учета, окно для ввода показаний в Личном кабинете будет отсутствовать.

Безопасность платежей в «Личном кабинете» обеспечивается банком-эквайером, функционирующим на основе протоколов и технологий, разработанных международными платежными системами Visa International и MasterCard International, а безопасность передаваемой информации - с помощью современных протоколов обеспечения безопасности в Интернет (SSL/TLS).

Обработка полученных конфиденциальных данных держателя карты (реквизиты карты, регистрационные данные и т.д.) производится в процессинговом центре банка-эквайера. Таким образом, посторонние лица не могут получить персональные и банковские данные клиента, включая информацию о других платежах по карте.

В разделе «Оплата» указываются даты и суммы оплат, которые осуществлялись непосредственно через «Личный кабинет», а также введенные при этом показания приборов учета.

С помощью раздела «Настройки» клиенту предоставляется возможность:

- подключить услугу доставки уведомлений на адрес электронной почты клиента о формировании Единого платежного Документа в Личном кабинете за новый расчетный период;
- сменить адрес электронной почты, на который будут высылаются соответствующие уведомления, а также новый пароль входа в «Личный кабинет» (в случае необходимости его восстановления);

- сменить пароль, который клиент использует для входа в «Личный кабинет».

После завершения работы в Личном кабинете для обеспечения безопасности информации клиентам следует нажимать опцию «Выход». Соответствующее предупреждение содержится в разделе сайта компании, посвященному данному сервису.

4.6.5. Автоинформирование:

Система автоинформирования клиентов предназначена для доведения типовой информации.

Требование к системе автоинформирования:

- возможность хранения результатов оповещения;
- возможность хранения сценариев оповещения;
- возможность хранения списков оповещения;
- формирование отчёта по оповещению;
- мониторинг процесса оповещения в режиме реального времени;
- назначение задания на оповещение с указанием времени начала и окончания;
- переключение на оператора (только для телефонного информирования).

Автоинформатор рекомендуется использовать для предоставления дополнительной информации для клиентов в следующих ситуациях:

- изменение перечня предоставляемых услуг;
- напоминание о необходимости произвести оплату накопившейся задолженности с адресным сообщением суммы долга.

Автоинформирование клиентов может производиться по следующим каналам:

- Телефон;
- E-mail (электронная почта);
- sms-сообщения.

Телефонное автоинформирование может производиться как среди всех клиентов компании, так и среди отдельных групп. Автоинформирование проводится среди клиентов, которые добровольно предоставили номера телефонов для получения дополнительной информации.

Система телефонного автоинформирования имеет возможность проигрывания звуковых файлов, а также воспроизведения числовой информации, например, денежные величины, время, дата, количество, телефонный номер и т.д.

Sms-автоинформирование проводится среди клиентов, которые добровольно предоставили номера сотовых телефонов для получения дополнительной информации, соответствующая запись делается в программном продукте.

E-mail-автоинформирование проводится среди клиентов, которые добровольно предоставили адреса электронной почты для получения дополнительной информации.

При организации системы интерактивного обслуживания должны быть учтены следующие требования, указанные в таблице 15 настоящего Стандарта.

Таблица 15. Требования к системе интерактивного обслуживания

Форма взаимодействия	Критерий	Требования по времени
Интернет-приёмная		
Сайт предприятия	Уровни вложения	не более 5 минут
	Обновление информации в случае изменения	не более 1 дня
Автоинформирование		
По телефону	Продолжительность информирования	1 минута
	Промежуток между «положительным» звонком и последующим	7 дней

	Промежуток между «отрицательным» звонком	2 часа (до положительного результата)
E-mail	Периодичность рассылки до «положительного» результата	7 дней
sms	Длина сообщения	160 символов
	Периодичность рассылки до «положительного» результата (но в ограниченное время)	1 день (с 10.00 до 21.00)

4.7. Требования к организации обратной связи с клиентами

Под обратной связью понимается выражение клиентом степени удовлетворённости деятельностью Предприятия в целом, либо отдельными направлениями: качеством и своевременностью предоставления услуг, обслуживающим персоналом компании и т.д.

- 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).
- По способу выражения обратная связь подразделяется на:
 - жалобы;
 - предложения;
 - отзывы о деятельности компании.
- Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:
 - устные и письменные обращения клиентов в «Центр единого обслуживания» (включая записи в книге отзывов и предложений);
 - телефонные обращения;
 - почта;
 - Интернет-приёмная и личный кабинет;
 - электронная почта;
 - автоответчик;
 - sms;
 - система автоинформирования.
- Обращение клиента по любым интерактивным каналам связи должно являться бесплатным.

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

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

Алгоритм работы по рассмотрению обращений / жалоб клиентов регламентируется соответствующим документом и должен включать в себя следующие этапы:

- регистрация обращения / жалобы;
- сбор дополнительной информации, анализ обстоятельств;
- принятие мер по обращению / жалобе.

Пассивная обратная связь осуществляется посредством опросов (анкетирование/интервьюирование):

- Письменно в «Центре единого обслуживания»;
- по телефону;
- в Интернет-приёмной и (или) личном кабинете;
- посредством системы автоинформирования.

Для проведения опросов формулируется цель исследования и составляется анкета с вопросами в простой и доступной для клиента форме.

После подсчета результатов составляются отчёты для руководства компании и других заинтересованных сторон.

Требования к временным параметрам для различных форм взаимодействия с клиентами в зависи-

мости от направленности обратной связи отражены в таблице 16 настоящего Стандарта.

Таблица 16. Временные параметры для различных форм взаимодействия с клиентами

Форма взаимодействия	Тип обратной связи	Срок принятия мер/частота проведения опросов
Очное		
Устная в Центре обслуживания клиентов	активное	10 дней
Письменная в Центре обслуживания клиентов (включая книгу жалоб)	активное/ пассивное	от 10 до 30 дней / не чаще 1 раза в 3 месяца и не реже 1 раза в год
Заочное		
Телефонное обращение	активное	от 10 до 30 дней
Почтовое обращение	активное	от 10 до 30 дней
Интерактивное		
Посредством Интернет-приёмной и (или) личного кабинета	активное/ пассивное	от 10 до 30 дней / не чаще 1 раза в 3 месяца и не реже 1 раза в год
По электронной почте	активное	не чаще 1 раза в год
Автоответчик	активное	10 дней
Система автоинформирования	пассивное	не чаще 1 раза в 3 месяца и не реже 1 раза в год

4.8. Взаимодействие с клиентами при оказании отдельных видов услуг

Требования к процессам взаимодействия с клиентами указаны в таблице 17 настоящего Стандарта. Данные требования относятся к процессу обслуживания клиентов и регламентируют основные процессы взаимодействия с клиентами.

Таблица 17. Требования к процессам взаимодействия с клиентами

1. Требования к процедуре заключения договоров на прочие услуги (установка, поверка ИПУ и др.)		
Личная явка		
1.1.	Выдача клиенту (физическому и юридическому лицу) перечня документов для заключения договора и бланк заявления при очном обращении клиента.	5 минут
1.2.	Проверка полноты и правильности документов на заключение договора во время обслуживания клиента. В клиентском зале: Если представлен полный комплект документов, то производится: а) выдача проекта договора; б) приём документов, регистрация заявления, выдача копии принятого заявления с номером, датой приёма, ФИО сотрудника. Если представлен неполный комплект документов, то производится: а) уведомление клиента о перечне недостающих документов.	10 минут
1.3.	Уведомление клиента о перечне недостающих документов.	В день обращения

1.4.	Уведомление клиента об отказе в заключение договора с указанием причин отказа.	В течение 2 дней со дня обращения.
1.5.	Передача проекта договора из бэк-офиса в зале клиентского обслуживания.	Не более чем через 14 дней с даты подачи заявления
1.6.	Выдача клиенту согласованного проекта договора.	Не более 10 рабочих дней с даты подачи заявления
1.7.	Отправка клиенту (заказным почтовым отправлением либо нарочно) протокола согласования разногласий и сопроводительного письма.	В течение 10 рабочих дней со дня получения протокола разногласий
По телефону		
1.1.	Уведомление сотрудником - исполнителем клиента о ходе заключения договора по поступившему заявлению.	В течение 5 дней с даты подачи заявления: -о перечне недостающих документов; -об отказе в заключение договора с указанием причин отказа
1.2.	Сообщение по телефону о стадии подготовки проекта договора.	По запросу клиента
По сети Интернет		
1.	Уведомление сотрудником, исполнителем о ходе заключения договора клиента по поступившему заявлению. -о перечне недостающих документов; -об отказе в заключении договора с указанием причин отказа; -о готовности документов к подписанию и о необходимости для заключения договора предоставить подлинники документов (лично или иным способом); -о возможности получить документы, подписанные от лица компании, в офисе компании или иным способом, подтверждающим дату отправки.	В течение 3 рабочих дней с даты подачи заявки:
2. Требования к процедуре заключения соглашения о рассрочке платежа		
2.1.	Обращение клиента в офис очного обслуживания на предмет заключения соглашения о рассрочке платежа с предоставлением необходимых документов.	В течение 20 минут
2.2.	Рассмотрение предоставленных клиентом документов и предоставление соглашения о рассрочке после оплаты клиентом согласованной части задолженности.	
2.3.	Рассмотрение возможности изменения условий заключения рассрочки платежа.	В течение рабочего дня

5. Требования к автоматизации процессов обслуживания потребителей

Для обеспечения качественного обслуживания потребителей услуг на высоком технологическом уровне необходимо внедрение автоматизированных систем управления, позволяющих оперативно и качественно предоставлять весь спектр услуг, как информационных, так и связанных с обработкой заявок на оказание услуг, исполнением и контролем качества оказанных услуг.

Автоматизированные системы и/или модули поддержки бизнес-процессов взаимодействия с потребителями при оказании услуг и обслуживании включают несколько уровней, их иерархия представлена в таблице 18 настоящего Стандарта.

Таблица 18. Автоматизированные системы/модули поддержки очного и заочного сервисов.

Функция очного обслуживания	Необходимые АС/АМ
Прием очных обращений потребителей услуг	АС «Электронной очереди»
Прием очных обращений потребителей услуг и первичная обработка (регистрация очных обращений и потребителей услуг в АС/АМ)	CRM – система
Предоставление справочной информации, консультаций и типовых форм документов по основным и дополнительным услугам Предприятия	CRM – система
Организация, сопровождение и контроль работы по обращениям потребителей в структурных подразделениях, информационное сопровождение потребителя услуг при оказании услуг и координация процесса взаимодействия между потребителями и структурными подразделениями Предприятий	Система электронного документооборота, CRM – система
Прием и выдача документов потребителям услуг, в том числе по договорам на оказание услуг	CRM – система
Формирование статистической отчетности по работе с очными обращениями потребителей ЦЕО	Модуль отчетности CRM – системы
Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для изучения рынка потенциальных дополнительных сервисов, перспективных направлений развития клиентского сервиса Предприятия, удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг	CRM – система
Контроль качества очного обслуживания в ЦЕО	CRM – система
Прием платежей от потребителей за оказание услуг	АМ по БП «Реализация услуг»
Функция заочного обслуживания	Необходимые АС/АМ
Прием, регистрация и обработка входящих вызовов от потребителей услуг оператором	CRM – система, Call-центр
Прием обращений на голосовой «почтовый ящик» с последующей регистрацией и обработкой входящих вызовов от потребителей услуг	CRM – система, Call-центр
Осуществление исходящих вызовов для уведомления потребителей или предоставления информации по обращению потребителя	CRM – система
Проведение целевых опросов по телефонному каналу связи для изучения рынка потенциальных дополнительных сервисов, перспективных направлений развития клиентского сервиса Предприятия, удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг	CRM – система, Call-центр
Автоинформирование посредством автообзвона и sms-оповещения о задолженности за электрическую энергию и необходимости предоставления показаний приборов учета	CRM – система, ПО Call-центра
Актуализация базы данных по потребителям услуг	CRM – система, Call-центр

CRM-система управления взаимоотношениями с потребителями услуг предназначена для автоматизации бизнес-процесса «Управление взаимоотношениями с потребителями услуг» и направлена на повышение качества обслуживания потребителей, степени их удовлетворенности, повышение производительности ЦЕО и Call-центра Предприятий.

При внедрении CRM-системы решаются следующие задачи:

- создание единого информационного пространства для обслуживания потребителей по всем каналам коммуникации;
- обеспечение регистрации, учета, сопровождения и последующего анализа всех поступающих обращений, независимо от классификационных параметров обращений в CRM-системе;
- повышение оперативности при обработке обращений.
- технические требования к функционалу CRM-системы:
- идентификация обратившегося потребителя по его реквизитам;
- регистрация потребителя в единой базе потребителей услуг;
- предоставление всей необходимой информации об обратившемся потребителе (идентификация точек присоединения потребителя и их характеристик, определение платежного поведения потребителя, информация о его предыдущих обращениях и статусе обработки его заявок);

- учет, сопровождение и последующий мониторинг исполнения всех поступающих обращений, независимо от типа, причины, канала поступления или адресата обращения;
- система оповещений и контроля сроков исполнения отдельных этапов обработки обращений;
- формирование статистической отчетности по поступившим обращениям в разрезе типов и причин обращений, регионов и адресатов, сроков и состояний исполнения обращений и их обобщенных результатов; формирование статистической и оперативной отчетности по этапам обработки обращений в разрезе подразделений и ответственных, сроков исполнения;
- формирование инструментария для опроса потребителей услуг; проведение опросов и хранение ответов в системе;
- интеграция с web-сервисами Предприятий, ПО Call-центра.

6. Требования к бизнес-процессам взаимодействия с потребителями

6.1 Порядок работы с обращениями

Предприятия обеспечивают прием и регистрацию поступившего в его адрес обращения потребителя (в письменной, электронной, устной форме, с использованием телефонной связи). При регистрации обращения фиксируется контактная информация потребителя, дата поступления обращения и входящий регистрационный номер обращения.

С целью обеспечения учета обращений и соблюдения сроков их рассмотрения письменные обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления должностному лицу. При регистрации обращений должен соблюдаться принцип однократности – каждое обращение потребителя регистрируется один раз.

Предприятия обеспечивают рассмотрение всех поступающих в его адрес обращений от потребителей по очным и заочным каналам коммуникации согласно единым стандартам качества обслуживания, настоящему стандарту и внутренним организационно-распорядительным документам Предприятий.

Потребителям услуг Предприятий обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений в установленные сроки.

Рассмотрение обращений исходит из принципа добросовестности потребителя. При рассмотрении обращений физических лиц, представляющих социально уязвимые категории населения, а также предпринимателей без образования юридического лица и малого бизнеса, учитывается, что у данной группы потребителей услуг нет юридических и технических знаний по вопросам ресурсоснабжения.

Предприятия направляют потребителю ответ по существу на его обращение в следующие сроки:

а) ответ на письменное обращение потребителя на бумажном носителе как правило должен быть направлен не позднее 7 дней с момента регистрации обращения. Максимальный срок ответа в течение 30 дней со дня регистрации обращения Предприятием, в случае если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

б) обращение потребителя, направленное с использованием официального сайта в форме электронного документа, - в сроки, указанные в таблице 14 настоящего стандарта;

в) ответ на обращение потребителя с использованием телефонной связи предоставляется непосредственно в момент обращения потребителя. В случае невозможности предоставить ответ в момент обращения потребителя сотрудник Предприятия записывает контактную информацию потребителя и не позднее 4 часов с момента регистрации обращения предоставляет ответ потребителю. Сроки предоставления информации по обращению представлены в таблице 12 настоящего стандарта;

г) если обращение потребителя с использованием телефонной связи содержит жалобу и факты, изложенные в такой жалобе, требуют анализа материалов по обращению потребителя, сотрудник Предприятия, принявший телефонный вызов, оформляет жалобу в форме электронного документа, который регистрируется в установленном порядке. Срок ответа потребителю по такой жалобе не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения;

д) ответ на устное обращение потребителя в Центре единого обслуживания предоставляется непосредственно при посещении потребителем офиса. В случае невозможности предоставления ответа на обращение потребителя при осуществлении очного обслуживания потребителя, а также если обращение потребителя содержит жалобу и факты, изложенные в такой жалобе, требуют анализа материалов по

обращению потребителя, сотрудник Предприятия должен предложить потребителю направить в Предприятие письменное обращение или оформить обращение в офисе обслуживания на типовом бланке. После заполнения и подписания потребителем бланка обращения такое обращение регистрируется. Срок ответа на такое обращение не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения. Сроки представлены в таблице 2 настоящего стандарта.

В случае, если изложенные в обращении потребителя вопросы не относятся к компетенции Предприятия, сотрудник не позднее 5 рабочих дней со дня регистрации обращения информирует потребителя о невозможности предоставления ему ответа по существу изложенных в обращении вопросов и сообщает контактную информацию организаций, к компетенции которых относятся такие вопросы.

Обращение потребителя о предоставлении справочной информации и (или) консультации считается рассмотренным, если потребителю направлен (предоставлен) ответ с запрашиваемой информацией.

Обращение потребителя, содержащее жалобу, считается рассмотренным Предприятием, если:

а) установлена обоснованность (необоснованность) обращения о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя, в том числе о предоставлении услуг ненадлежащего качества;

б) в случае необходимости по обоснованным жалобам определены мероприятия, направленные на восстановление нарушенных прав или охраняемых законом интересов потребителя (далее - корректирующие меры);

в) направлен (предоставлен) ответ потребителю по обращению:

- в случае признания жалобы необоснованной в ответе предоставляются аргументированные разъяснения в отношении отсутствия оснований для ее удовлетворения;
- в случае признания жалобы обоснованной в ответе потребителю указываются, какие права или законные интересы потребителя подлежат восстановлению и в каком порядке. Если по жалобе необходима реализация корректирующих мер, в ответе потребителю указывается планируемый срок их реализации.

Рассмотрение обращения не производится (с уведомлением об этом потребителя) в случаях:

а) если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) если в обращении содержится вопрос, на который данному потребителю услуг уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

в) если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну или иную охраняемую законом тайну;

г) в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, если фамилия и почтовый адрес потребителя поддаются прочтению.

д) в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы.

Рассмотрение обращения (без уведомления потребителя) не производится в случаях, если текст письменного обращения не поддается прочтению или в обращении отсутствуют контактные данные, необходимые для направления ответа.

Если обращение содержит угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника компании, а также членов его семьи, то обращение потребителя услуг направляется в подразделение безопасности.

Все поступающие обращения потребителей независимо от канала поступления классифицируются по категориям:

- жалоба;
- запрос справочной информации/консультации;
- заявка на оказание услуг: основных и дополнительных;
- приём/выдача документов;
- уведомление/сообщение информации;
- отзыв потребителя о деятельности Предприятия;
- предложение потребителя по улучшению качества обслуживания;
- прочие.

Таблица 19. Классификация обращений

Категория	Описание
-----------	----------

1. Жалоба		Обращение потребителя, направленное потребителем в адрес Предприятия или должностного лица Предприятия в очной или заочной форме, о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя; претензии о предоставлении услуги ненадлежащего качества; претензия потребителя к действиям компании, объему, условиям или срокам предоставления услуг Предприятием
2. Запрос информации/консультации	справочной	Обращение потребителя, содержащее запрос на предоставление консультации или справочной информации о деятельности и услугах Предприятия
3. Заявка на оказание основных услуг	Заявка на заключение договора ресурсоснабжения Заявление на внесение изменений (в т. ч. расторжение) договора ресурсоснабжения	Заявка юридического лица /физического лица/ индивидуального предпринимателя, имеющего намерение заключить договор ресурсоснабжения Заявка юридического лица /физического лица/ индивидуального предпринимателя, имеющего намерение внести изменения в договор ресурсоснабжения
4. Заявка на дополнительные услуги	на дополнительные услуги	Заявление юридического лица /физического лица/ индивидуального предпринимателя на оказание дополнительных услуг
5. Приём/выдача документов	Приём документов Выдача документов	Обращение потребителя услуг, целью которого является приём от потребителя документов сотрудниками Предприятия Обращение потребителя услуг, целью которого является выдача потребителю документов сотрудниками Предприятия
6. Отзыв		Обращение потребителей услуг, содержащие отзыв и характеристику работы сотрудников или Предприятия в целом; не учитываются отзывы потребителей о деятельности Предприятия, полученные в рамках проводимых опросов потребителей
7. Предложение от потребителя по улучшению качества обслуживания		Обращение потребителя, содержащие предложения по улучшению качества сервиса Предприятия; в данную категорию не входят предложения, полученные от потребителя в ходе проведения опроса

Случаи, при которых поступившее обращение не фиксируется как жалоба:

- обращение, подлежащее или находящееся на рассмотрении в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Все поступающие обращения потребителей услуг классифицируются независимо от канала поступления по тематикам согласно приложению Ж к настоящему стандарту.

В случае поступления запроса по обращению (жалобе) потребителя в адрес Предприятия от органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, вышестоящих и надзорных организаций, ответ по запросу предоставляется в срок согласно настоящему разделу, или в срок, указанный в запросе.

Обработка обращений потребителей услуг Предприятия включает в себя несколько этапов:

- первичная обработка обращения;
- основная обработка обращения;
- исполнение мероприятий по обращению (для жалоб, заявок на оказание услуг);
- контроль исполнения мероприятий (для жалоб, заявок на оказание услуг);
- завершение обработки обращения.

В целях реализации дифференцированного подхода к процессам взаимодействия с потребителями при обращении потребителя Предприятия обеспечивают регистрацию в CRM-системе, за исключением потребителей, которые при обращении не указали или отказались предоставить контактную информацию.

Состав контактной информации для регистрации:

- ФИО потребителя (заявителя);
- пометка, является контрагент юридическим или физическим лицом;
- наименование организации в случае, если контрагент является юридическим лицом;
- организационно-правовая форма;

- ИНН;
- ФИО контактного лица, если контрагент является юридическим лицом;
- телефон (домашний/рабочий/мобильный для sms-уведомлений);
- регион (субъект Российской Федерации);
- адрес (фактический/юридический);
- адрес электронной почты.

Сроки рассмотрения письменных обращений представлены в таблице 20 настоящего Стандарта.

Таблица 20. Сроки рассмотрения письменных обращений

Процедура	Срок
1. Регистрация обращения (предложения, заявления или жалобы)	В течение 3-х дней с момента поступления письменного обращения (предложения, жалобы, заявления)
2. Направление обращения (предложения, заявления, жалобы) должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов	В течение 7 дней со момента регистрации письменного обращения (предложения, жалобы, заявления)
3. Порядок рассмотрения обращения: 3.1 объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение; 3.2 запрос, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов у иных должностных лиц; 3.3 принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов заявителя; 3.4. дача письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов; 3.5 уведомление заявителя о направлении его обращения на рассмотрение иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.	в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения (предложения, жалобы, заявления)
4. Предоставление должностными лицами запрошенных документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения	в течение 15 дней с момента поступления запроса
5. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений: 5.1. Обращение, в котором обжалуется судебное решение возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения; 5.2. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению; 5.3. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение; 5.4. В случае поступления должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте данных в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, сообщается электронный адрес офици-	в течение 7 дней со дня регистрации письменного обращения (предложения, жалобы, заявления)

ального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.	
6. Продление срока рассмотрения обращения должностным лицом, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение, в исключительных случаях	не более чем на 30 дней
Обращение потребителя с письменной жалобой (заявлением, требованием, обращением, претензией) на качество предоставления коммунальной услуги	
7. Предоставление заявителю письменного ответа на жалобу (заявление, требование и претензию) о её удовлетворении либо об отказе в удовлетворении с указанием причин отказа	В течении 3 рабочих дней со дня получения жалобы (заявления, требования и претензии)
Обращение потребителя с письменным заявлением о выплате штрафа (В случае нарушения исполнителем, в том числе лицом, привлеченным исполнителем для осуществления функций по расчету платы за коммунальные услуги, порядка расчета платы за коммунальные услуги, повлекшего необоснованное увеличение размера платы, по обращению заявителя исполнитель обязан уплатить потребителю штраф в размере 50 процентов величины превышения начисленной платы над размером платы, которую надлежало начислить, за исключением случаев, когда такое нарушение произошло по вине потребителя или устранено до обращения и (или) до оплаты потребителем)	
8. Проверка правильности исчисления, предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги и принятие одного из следующих решений: 8.1. о выявлении нарушения (полностью или частично) и выплате потребителю штрафа (полностью или частично); 8.2. об отсутствии нарушения и отказе в выплате штрафа.	Не позднее 30 дней со дня поступления обращения
9. Выплата штрафа, в случае установления нарушения порядка расчета платы за коммунальные услуги	Не позднее 2 месяцев со дня получения обращения

6.2 Требования к заключению договора ресурсоснабжения

Заключение договоров ресурсоснабжения регламентируется нормативными правовыми актами, а также нормативно-техническими и организационно-распорядительными документами Предприятий.

Заявление на заключение договоров ресурсоснабжения может поступить по одному из следующих каналов коммуникаций:

- почтой;
- через ЦЕО при очном обращении потребителя услуг (заявителя).

При очном приеме заявления специалистами ЦЕО осуществляется первичная обработка.

При получении через почту подразделение делопроизводства направляет заявление в профильное подразделение Предприятия.

Соответствие бизнес-процесса заключения договора ресурсоснабжения принципам клиентоориентированного подхода основывается на исполнении требований нормативных правовых актов, в том числе исполнении сроков осуществления этапов бизнес-процесса, указанных в таблице 21.

Таблица 21. Сроки заключения договора ресурсоснабжения

Процедура	Срок
Юридические лица	
1. Регистрация заявки (оферты). Проверка полноты сведений в заявке и комплектности документов к заявке.	В день поступления заявки
2. Приостановление рассмотрения заявки (оферты) и направление уведомления заявителю о необходимости	В течение 5 рабочих дней с даты получения заявки

сти предоставления недостающих сведений/документов (в случае отсутствия необходимых сведений/неполного пакета документов), либо направление заявителю мотивированного отказа от заключения договора в письменной форме с указанием причин и с приложением обосновывающих документов.	
3. Прекращение рассмотрения заявки (оферты) и возврат документов заявителю (в случае если недостающие (правильно оформленные) документы не представлены).	В течение 20 дней со дня приостановления рассмотрения заявки
4. Подготовка и оформление документов для сопровождения договора (в случае предоставления заявителем полного пакета документов).	В течение 20 дней с даты получения заявки
5. Направление заявителю проекта договора в 2 экземплярах	В течение 20 дней с даты получения заявки или представления заявителем сведений и документов в полном объеме
6. Подписание и направление заявителем 1 экземпляра подписанного договора РСО, либо направление РСО предложения об изменении представленных проектов договоров /протокола разногласий.	В течение 30 дней с даты получения заявителем проекта договора
7. Рассмотрение полученных от заявителя предложений по заключению договора/протокола разногласий. Принятие мер к урегулированию разногласий. Направление заявителю на подписание нового проекта договора.	В течение 10 рабочих дней с даты получения от заявителя предложения об изменении проекта договора.
8. Подписание заявителем проекта договора в 2 экземплярах и направление 1 экземпляра подписанного договора РСО.	В течение 10 рабочих дней с даты получения заявителем нового проекта договора
9. Направление заявителю уведомления о заключении договора на условиях РСО в случае невозврата подписанного со стороны заявителя договора.	Через 30 дней с даты получения заявителем проекта договора
Физические лица	
1. Регистрация Заявки на заключение договора	В день поступления заявки
2. Отправка сообщения в письменной форме о недостающих документах, несоответствии полученных документов собственнику	Не более 5 рабочих дней со дня получения документов
3. Выдача собственнику подписанного исполнителем проекта договора в 2 экземплярах	В течение 10 рабочих дней со дня принятия заявки
4. Передача собственником помещений в МКД, собственником жилого дома протокола разногласий (при наличии разногласий) исполнителю	В течение 30 дней
5. Извещение собственника о принятии договора либо о отклонении протокола разногласий с указанием причин отклонения	В течение 30 дней со дня получения протокола разногласий

7. Оценка и контроль функционирования системы обслуживания

Система анализа и контроля системы централизованного обслуживания потребителей Предприятия:

- обеспечивает мониторинг процесса внедрения клиентоориентированного подхода во всех сквозных процессах;
 - оценивает конечный результат деятельности компании с точки зрения потребителя услуг.
- Конечный результат, или качество работы с потребителями оценивается по двум направлениям: качество оказываемых услуг компании и качество клиентского сервиса.

Задачи системы:

- анализ эффективности мероприятий по внедрению клиентоориентированного подхода;
- определение соответствия процессов взаимодействия с потребителями и организации обслуживания требованиям и рекомендациям, изложенным в настоящем стандарте, а также

требованиям документов, регламентирующих данное направление деятельности, и требованиям, установленным нормативными и правовыми актами;

- принятие мер по повышению качества услуг и качества клиентского обслуживания.

Оценка и контроль качества работы с потребителями осуществляются инструментами:

- система мониторинга жалоб и обращений потребителей;
- система оценки результативности бизнес-процессов по взаимодействию с потребителями услуг;
- информационный аудит;
- внутренний контроль качества обслуживания потребителей;
- проведение маркетинговых исследований по изучению степени удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг;
- параметры, индикаторы и показатель качества оказываемых услуг.

7.1 Система мониторинга обращений потребителей

Система мониторинга поступивших обращений и жалоб действует на уровне Предприятия и включает в себя динамическую систему отчетности по взаимодействию с потребителями услуг в различных разрезах по классификационным признакам обращений, потребителей и результатов рассмотрения обращений. Отчетные формы по взаимодействию с потребителями для анализа должны содержать аналитические таблицы с динамическим и структурным распределениями количественных показателей, а также кросс-таблицы для анализа взаимосвязей между параметрами.

Контроль сроков исполнения обработки обращений (жалоб) осуществляет подразделение по взаимодействию с потребителями, в которое поступило обращение. Руководитель данного подразделения является ответственным за организацию контроля сроков исполнения обработки обращений (жалоб) потребителей, а также несет ответственность за своевременное предоставление ответов потребителям услуг.

Ответственность за исполнение мероприятий по обращениям (жалобам) несут руководители профильных подразделений, в зону компетенции которых входит разрешение инцидента по сути обращения (жалобы).

Ответственность за организацию контроля исполнения мероприятий возлагается на директоров по направлениям деятельности.

Проведение на постоянной основе анализа наиболее проблемных вопросов с потребителями (по часто встречающимся причинам жалоб), разработку и реализацию корректирующих мероприятий совместно с соответствующими подразделениями.

7.2 Информационный аудит

Информационный аудит осуществляется сотрудниками подразделения по взаимодействию с потребителями.

На уровне Предприятия:

а) ежемесячный анализ полноты и актуальности информации, представленной на корпоративных веб-сайтах по следующим позициям:

- ✓ общая информация;
- ✓ услуги и тарифы (наличие детальной информации, изложенной в удобной для потребителя форме, с приведением типовых форм заявок, договоров, актов, ссылками на нормативно-правовые акты субъекта Федерации и др.);
- ✓ обратная связь (возможность получить ответы на заданные вопросы, знакомиться с решением по жалобе и т.п.);
- ✓ наличие информации в соответствии со стандартами раскрытия информации;
- ✓ вопросы-ответы (наличие информации по часто встречающимся и наиболее сложным для потребителя вопросам).

б) анализ полноты и актуальности информации, представленной на информационных стендах в ЦЕО.

7.3 Внутренний контроль качества обслуживания потребителей

Внутренний контроль качества обслуживания потребителей осуществляется на уровне директора по сбытовой деятельности (директора по продажам).

Внутренний контроль включает в себя:

а) контроль качества работы с обращениями, ведения базы контрагентов, реестра обращений потребителей:

- ✓ регистрация обращений, контрагентов в соответствии требованиями к ведению базы потребителей услуг и учета обращений потребителей;
- ✓ качество обработки обращений и исполнения мероприятий по обращениям;
- ✓ адресный опрос 1% потребителей, обратившихся с жалобой в адрес Предприятия, мероприятия по их жалобе исполнены и результаты зарегистрированы в CRM-системе.

б) качество обработки телефонных звонков операторами Call-центра Предприятия.

8. Ответственность должностных лиц

Сотрудники подразделения по взаимодействию с потребителями, а также других структурных подразделений, в компетенцию которых входит взаимодействие с потребителями, несут ответственность за исполнение требований настоящего стандарта.

Контроль соблюдения требований данного Стандарта возлагается на лиц, определенных приказом по предприятию АО «РКС-Менеджмент».

9. Термины и определения, сокращения.

Применительно к настоящему Стандарту используются следующие термины и определения:

Абонент (потребитель) – физическое или юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, обратившееся по телефонному номеру call-центра.

Администратор – сотрудник центра единого обслуживания клиентов, осуществляющий первичный прием и диспетчеризацию посетителей офиса центра единого обслуживания клиентов.

Автоинформатор - техническая система автоматического оповещения большого количества клиентов с целью доведения до них типовой информации.

Время обслуживания – период времени, в течение которого клиент взаимодействует с сотрудником Предприятия.

Голосовой почтовый ящик – техническая возможность Call-центра оставить адресату голосовое сообщение абонентом телефонной сети.

Дополнительные услуги – услуги, оказываемые Предприятиями, не относящиеся к основным видам деятельности Предприятий.

ЕПД - Единый Платежный Документ.

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 её стоимости и т.п.

Заочное обслуживание - обслуживание клиентов без личного контакта с сотрудниками Предприятия, в том числе по телефону, почте или через сети Интернет. Заочное обслуживание осуществляют Call-центра, и сотрудник Предприятия в компетенции которого находится вопрос;

Заявитель – индивидуальный предприниматель, юридическое или физическое лицо, заявившее о намерении получить услугу.

Заявка на оказание услуг – заявка юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя, направленная в Предприятия с целью получения услуги, и комплект документов, предоставление которого необходимо для получения услуги в соответствии с нормами действующего законодательства.

Интерактивное обслуживание – заочное обслуживание потребителей с использованием сети Интернет;

Интернет-приёмная - интерактивная приёмная для клиентов на веб-сайте. Может создаваться в форме Интернет-портала, т.е. совокупности веб-страниц с повторяющимся дизайном, объединенных по смыслу, навигационно и физически находящихся на одном веб-сервере.

Клиент – юридическое или физическое лицо, а также исполнители коммунальных услуг и ресурсоснабжающие организации;

Клиентоориентированный подход – подход к организации бизнеса, в котором достижение стратегических целей и устойчивой прибыльности Предприятий основано, в том числе, на обеспечении лояльности потребителей услуг.

Клиентский ящик – ящик, предназначенный для сбора письменной корреспонденции (писем, анкет), устанавливаемый в доступных для потребителей местах.

Консультация – устная или письменная реакция в ответ на, соответственно, устное или письменное обращение потребителя услуг, содержащее запрос на предоставление консультации или справочной информации по вопросам деятельности Предприятий.

Личный кабинет потребителя – совокупность адресных информационно-интерактивных сервисов в части взаимодействия с потребителями услуг по основному виду деятельности, дополнительным услугам и прочим вопросам.

Маршрутизация звонка – направление звонка аппаратно-программными средствами в соответствии с заданными правилами маршрутизации: в очередь ожидания, интерактивное голосовое меню или к оператору.

Обращение – направленное клиентом в адрес Предприятия или должностного лица Предприятия письменное или устное предложение, заявление или жалоба. Обращение может быть запросом о предоставлении информации и т.п.;

Одно обращение – организация процесса обслуживания клиентов таким образом, когда большинство проблем клиентов решаются за один контакт с Предприятием (очный или заочный);

Очное обслуживание – обслуживание клиентов посредством личного контакта с сотрудниками Предприятия;

Обратная связь – процесс получения информации от потребителя, содержащей его мнение о деятельности Предприятий, качестве предоставленных услуг или качестве обслуживания сотрудниками Предприятий.

Опрос (анкетирование) – метод сбора первичной информации путем опроса респондентов (самостоятельного заполнения анкеты респондентом).

Отзыв – обращения потребителей услуг, которые содержат оценку предоставленных услуг, качества обслуживания сотрудниками Предприятий, а также других компонент обслуживания.

Открытые данные – информация, размещенная в сети "Интернет" в виде систематизированных данных, организованных в формате, обеспечивающем ее автоматическую обработку без предварительного изменения посетителем, в целях неоднократного, свободного и бесплатного использования.

Официальный сайт организации – сайт в сети Интернет, содержащий информацию о деятельности Предприятий, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежит Предприятиям или управляющей организации, в состав которой входят Предприятия.

Паспорт услуги (процесса) – документ, содержащий систематизированную в хронологическом порядке информацию об этапах и о сроках оказываемой потребителям услуги (осуществляемого процесса), порядок определения стоимости, а также описание результата с указанием нормативных правовых актов, регламентирующих оказание соответствующей услуги (осуществление процесса).

Персональные данные потребителя услуг – информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации лицу (субъекту персональных данных). К персональной информации физического лица относятся: совокупность паспортных данных, фамилия, имя, отчество потребителя; год, месяц, дата и место рождения; адрес регистрации; для юридического лица – совокупность наименования организации, Ф.И.О. руководителя, реквизиты организации.

Период пиковой нагрузки (Busy Hour, Peak Hour) – период времени в сутки, когда фиксируется наибольшая нагрузка на номер Call-центра.

Потребитель услуг (абонент, клиент) – потребитель услуг по основному виду деятельности или оказании других видов услуг.

Респондент – участник исследования (опроса, анкетирования и др.), являющийся источником первичной эмпирической информации об изучаемых явлениях и процессах.

Рекламно-информационные материалы – печатные материалы, информирующие клиентов об услугах, предоставляемых Предприятием, о порядке взаимодействия с клиентами, режиме работы Предприятия и пр.;

Рекламно-информационные носители – элементы внутреннего оформления Предприятия и «Центра Единого обслуживания», предназначенные для размещения рекламно-информационных материалов (такие как информационные стенды и т.д.);

Система обслуживания клиентов - совокупность взаимосвязанных процессов, трудовых и информационных ресурсов, которые направлены на обеспечение предоставления потребителям услуг надлежащего качества;

Сайт – объединённая под одним адресом (доменным именем или IP-адресом) в сети Интернет совокупность электронных документов (файлов).

Система автоинформирования – автоматизированная система Call-центра по оповещению большого числа абонентов в целях доведения до них типовой информации.

Система аудиозаписи – система Call-центра, осуществляющая запись всех телефонных переговоров сотрудников Предприятий с потребителями услуг.

Холл/коридор – помещение, предназначенное для ознакомления с рекламно-информационными материалами и размещения клиентов Предприятия или «Центра Единого обслуживания» на период ожидания;

Центр обработки телефонных вызовов (call-центр) - совокупность оборудования, программного обеспечения, работников, процессов для обеспечения обслуживания клиентов по телефону;

Центр единого обслуживания потребителей (ЦЕО) – офис обслуживания, предназначенный для очного приема обращений потребителей услуг по вопросам предоставления услуг по основному виду деятельности Предприятий, осуществления платежей и создания комфортной, эргономичной среды взаимодействия с потребителями, повышения эффективности обслуживания.

Элементы оформления – элементы, используемые при оформлении Предприятия и «Центра Единого обслуживания» в целях создания комфортных условий для обслуживания клиентов (рекламно-информационные носители, мониторы для демонстрации роликов, кулеры, столы и стойки для клиентов, стулья и пр.);

Электронное обращение (интерактивное) – форма заочного обращения, направленного потребителем услуг в адрес Предприятий по определенным Предприятиями каналам связи с использованием сети Интернет, e-mail-сервисов или IVR-систем.

CRM-система (Customer Relationship Management) – система управления взаимоотношениями с клиентом, часть системы управления Предприятий, программное решение, автоматизирующее бизнес-процессы взаимодействия с потребителями и позволяющее проводить анализ этих процессов.

Intelligent Contact Manager (ICM) – система автоматического интеллектуального распределения вызовов, включающая в том числе функции отслеживания состояния операторов, маршрутизации или помещения в очереди входящих вызовов, взаимодействие с клиентскими и серверными приложениями, сбор статистики для создания отчетов и прочее.

Interactive Voice Response (IVR) – интерактивная информационно-справочная система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков по категориям внутри Call-центра, автоматического информирования по запросам абонента с помощью тонального набора.

Short Message Service (SMS) – служба коротких сообщений, технология, позволяющая осуществлять приём и передачу коротких текстовых сообщений.

**Контроль за соблюдением Правил предоставле-
ния коммунальных услуг собственникам и пользова-
телям помещений в многоквартирных домах и жилых
домов осуществляет**

*(Указывается наименование органа исполнительной власти, уполномоченного осуществ-
лять контроль за соблюдением Правил)*

Адрес:

Телефон: +7 (0000) 00 00 00

Факс: +7 (0000) 00 00 00

E-mail:

СВЕДЕНИЯ ОБ ИСПОЛНИТЕЛЕ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

(указывается полное наименование исполнителя коммунальных услуг)

(указывается сокращенное наименование исполнителя коммунальных услуг)

Адрес: *(указывается адрес постоянно действующего исполнительного органа)*

ИНН/КПП
ОКТМО
ОКПО
ОГРН
ОКВЭД

Оплата за потребленные коммунальные ресурсы производится по следующим реквизитам:

Р/С:
Банк:
Кор. Сч:
БИК:

Главный управляющий директор – (указывается Ф.И.О. управляющего директора)

Директор по сбытовой деятельности – (указывается Ф.И.О. директора по сбытовой деятельности)

тел.

факс:

сайт: (указывается адрес сайта в сети Интернет исполнителя коммунальной услуги)

ЦЕНТР ЕДИНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ:

(Указывается адрес, № телефона, режим работы ЦЕО)

Аварийно-диспетчерская служба (указывается наименование АДС)

тел. (указывается № телефона АДС)

Приложение № 3
К Стандарту качества
обслуживания клиентов

Согласно _____
(указываются реквизиты нормативно правовых актов, на основании которых установлены тарифы)

ТАРИФЫ НА УСЛУГИ ВОДОСНАБЖЕНИЯ И ВОДООТВЕДЕНИЯ

на период с _____ по _____ составляют:

(указываются размеры тарифов на коммунальные ресурсы, надбавок к тарифам)

КАК УСТАНОВИТЬ ПРИБОР УЧЕТА

Собственники жилых домов, квартир, дачных или садовых домов, которые подключены к системам централизованного водоснабжения, до 1 января 2012 г. **обязаны обеспечить установку и ввод в эксплуатацию прибора учета воды** (ст. 13 Федерального закона “Об энергосбережении и повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации” от 23.11.2009 №261-ФЗ)

Вы вправе обратиться за установкой приборов учета, например, в следующие организации:

-
-
-
-

(Указывается наименование, местонахождение и контактные телефоны исполнителя услуг по оснащению ПУ)

Работы по оснащению объектов приборами учета могут осуществлять также иные лица, отвечающие требованиям, установленным законодательством Российской Федерации.

Если в вашем жилом помещении нет прибора учета (при наличии технической возможности установки прибора) при расчете платы мы будем применять **повышающий коэффициент – 1,5**

Приложение № 5
К Стандарту качества
обслуживания клиентов

КАК СДАТЬ В ЭКСПЛУАТАЦИЮ ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПРИБОР УЧЕТА

Подать заявление на прием в эксплуатацию ИПУ (а также предоставить акт ввода в эксплуатацию) можно:

- отправив заявление e-mail: *(указывается адрес электронной почты)*.
- в любом отделении Центра единого обслуживания по адресу: *(указываются адреса ЦЕО)*

Для ввода в эксплуатацию приборов учета воды необходимо предоставить следующие документы:

- Паспорт на прибор учета (свидетельство о поверке);
- Паспорт на ранее установленный прибор учета для сверки (в случае замены).

Инспектор вправе отказать в приеме ИПУ в эксплуатацию в следующих случаях:

- Отсутствует паспорт на прибор учета или паспортные данные не соответствуют установленным приборам;

- Отсутствует возможность наложения пломб на присоединительные гайки прибора учета;
- При механических повреждениях прибора учета, при работе счетного механизма рывками или с остановками, нарушении герметичности корпуса, при отсутствии заводской пломбы или пломбы Госповерителя (если прибор прошел поверку);
- При отсутствии воды на принимаемом узле учета, кроме случаев аварийных отключений;
- При выявлении безучетного водопользования.

Ввод в эксплуатацию ИПУ осуществляется **бесплатно**. Повторная опломбировка счетчика, в связи с нарушением пломб или знаков поверки, производится за плату и стоит (*указывается сумма*) рублей.

Приложение № 6
К Стандарту качества
обслуживания клиентов

НЕЗАКОННОЕ ВМЕШАТЕЛЬСТВО В РАБОТУ ПРИБОРА УЧЕТА

Незаконным вмешательством в работу прибора учета признается нарушение следующих показателей (п.81(11) *Правил предоставления коммунальных услуг, утв. Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 №354*):

1. Целостность прибора учета, отсутствие механических повреждений, отсутствие не предусмотренных изготовителем отверстий или трещин, плотное прилегание стекла индикатора;
2. Наличие и сохранность контрольных пломб и индикаторов антимагнитных пломб, а также пломб и устройств, позволяющих фиксировать факт незаконного вмешательства в работу прибора учета;
3. Отсутствие свободного доступа к элементам коммутации (узлам, зажимам) прибора учета, позволяющим осуществлять вмешательство в работу прибора учета.

При обнаружении указанных нарушений проверяющие обязаны:

1. Составить акт о незаконном вмешательстве в работу прибора учета.

2. Произвести перерасчет платы за коммунальную услугу и направить нарушителю требование о внесении доначисленной платы за коммунальные услуги.

Размер платы за коммунальную услугу определяется исходя из объема, рассчитанного на основании десятикратного норматива. При этом, в случае отсутствия у нас информации о постоянно и временно проживающих в жилом помещении гражданах, объем коммунальных услуг будет рассчитан с учетом количества собственников помещения.

Перерасчет производится с даты установления пломб и устройств, но не ранее чем с даты предыдущей проверки прибора учета и не более чем за три месяца, предшествующих месяцу, в котором выявлено незаконное вмешательство (п. 81(11) Правил N 354)

Приложение № 7
К Стандарту качества
обслуживания клиентов

НЕЗАКОННОЕ ПОДКЛЮЧЕНИЕ ОБОРУДОВАНИЯ К ВНУТРИ- ДОМОВЫМ ИНЖЕНЕРНЫМ СИСТЕМАМ

В случае обнаружения незаконного подключения оборудования к внутридомовым инженерным системам (подключение осуществлено с нарушением установленного порядка подключения), проверяющие обязаны (п.62 Правил предоставления коммунальных услуг, утв. Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 №354):

1. Составить акт о выявлении незаконного подключения.
2. Направить нарушителю уведомление о необходимости устранить незаконное подключение.
3. Произвести доначисление платы за коммунальную услугу, за потребленные без надлежащего учета коммунальные услуги.

Доначисление размера платы, в этом случае, производится исходя из объемов коммунального ресурса, рассчитанных по пропускной способности трубы и его круглосуточной работы.

Перерасчет производится с даты незаконного подключения до даты его устранения. Если проверяющие не смогут установить дату незаконного подключения, то мы доначислим плату, начиная с даты предыдущей проверки прибора учета. Доначисление возможно не более чем за три месяца, предшествующих месяцу, в котором выявлено незаконное подключение (п. 62 Правил N 354).

В случае невозможности определить мощность незаконного подключенного оборудования мы доначислим размер платы исходя из объема, определенного на основании десятикратного норматива потребления коммунальных услуг. В случае отсутствия у нас информации о постоянно и временно проживающих в жилом помещении граждан мы рассчитаем объем коммунальных услуг с учетом количества собственников такого помещения (п. 62 Правил №354)

Приложение № 8
К Стандарту качества
обслуживания клиентов

НЕДОПУСК ПОТРЕБИТЕЛЕМ ИСПОЛНИТЕЛЯ В ПОМЕЩЕНИЕ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОВЕРКИ СОСТОЯНИЯ ПРИБОРОВ УЧЕТА

Мы обязаны проводить проверки состояния установленных и введенных в эксплуатацию индивидуальных приборов учета, а также проводить проверки достоверности представленных Вами сведений о показаниях ИПУ (п.п.82,83 Правил предоставления коммунальных услуг, утв. Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 №354).

В случае недопуска проверяющего **Два** и более раз в занимаемое Вами жилое помещение, проверяющий составит акт об отказе в допуске к приборам учета. Расчет платы за коммунальные услуги будет произведен исходя из объема,

рассчитанного по среднемесячному потреблению холодной и горячей воды, но не более **Трех** расчетных периодов. При этом, показания прибора учета, предоставленные Вами, при расчете платы за коммунальные услуги учитываться не будет.

В случае недопуска проверяющего в занимаемое Вами жилое помещение в течение **Трех** расчетных периодов с даты составления акта о недопуске, расчет платы за коммунальные услуги будет произведен по нормативам потребления с применением повышающих коэффициентов (п.60 Правил №354).

Приложение № 9
К Стандарту качества
обслуживания клиентов

КАК ПЕРЕДАТЬ ПОКАЗАНИЯ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРИБО- РОВ УЧЕТА

Передавать показания индивидуальных приборов учета можно:

- Оплатив счет-извещение за потребленные услуги
- Обратившись в Центр единого обслуживания
- По телефону (*Указывается № телефона*)
- Отправив письмо на e-mail (*Указывается адрес электронной почты*)

(в письме указать адрес, ФИО, лицевой счет, № и текущие показания ИПУ)

- В личном кабинете

НЕПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ПОКАЗАНИЙ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРИБОРОВ УЧЕТА

В случаях **непредставления** Вами показаний индивидуальных приборов учета, размер платы за предоставленную коммунальную услугу будет определен по среднемесячному потреблению холодной и горячей воды. Для расчета будут учтены показания индивидуальных приборов учета за период не менее 6 месяцев. Начисления указанным способом будут производиться- начиная с расчетного периода, за который Вами не переданы показания до расчетного периода (включительно), когда Вы передали показания приборов учета, но не более 3 расчетных периодов. По истечении 3 расчетных периодов объем коммунальных услуг будет рассчитывается по нормативам потребления (п.59 Правил предоставления коммунальных услуг, утв. Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 №354).

После **предоставления** Вами показаний приборов учета мы произведем перерасчет размера платы. Доначислим плату, либо зачтём излишне уплаченные суммы при оплате будущих расчетных периодов.

Приложение № 10
К Стандарту качества
обслуживания клиентов

КАК ОПЛАТИТЬ КОММУНАЛЬНУЮ УСЛУГУ

Плату за коммунальные услуги необходимо вносить **ежемесячно, до 10-го числа** месяца, следующего за истекшим расчетным периодом, за который производится оплата (п. 66 Правил №354).

Оплатить коммунальные услуги можно:

- В офисах, терминалах и банкоматах (указывается наименование банка в котором можно произвести оплату без дополнительных комиссий и сборов)*;
- Через Личный кабинет на сайте (указывается ссылка на официальный сайт)
-

*Оплата производится без дополнительных комиссий и сборов

Вы вправе по своему выбору:

- Оплачивать коммунальные услуги наличными денежными средствами, в безналичной форме, почтовыми переводами, банковскими картами, через сеть Интернет и в иных формах;
- Поручать другим лицам внесение платы за коммунальные услуги вместо Вас;
- Вносить плату за коммунальные услуги за последний расчетный период частями, не нарушая срок внесения платы за коммунальные услуги;
- Осуществлять предварительную оплату коммунальных услуг в счет будущих расчетных периодов;
- Воспользоваться рассрочкой по оплате коммунальных услуг.

Приложение № 11
К Стандарту качества
обслуживания клиентов

НЕСВОЕВРЕМЕННАЯ ИЛИ НЕПОЛНАЯ ОПЛАТА КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

В Случае **неполной оплаты** коммунальной услуги, мы **ограничим или приостановим** предоставление коммунальной услуги, предварительно уведомив Вас об этом. Ограничение или приостановление предоставления коммунальной услуги произойдет через 30 дней после письменного предупреждения (уведомления). *(п.117 Правил предоставления коммунальных услуг, утв. Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 №354).*

Под **неполной оплатой** одной коммунальной услуги понимается наличие задолженности по ее оплате в размере, превышающем сумму 2 месячных размеров платы за нее, рассчитанных ис-

ходя из норматива ее потребления, независимо от наличия или отсутствия у Вас индивидуального или общего (квартирного) прибора учета, и тарифа, действующих на день ограничения предоставления коммунальной услуги, при отсутствии заключенного с Вами соглашения о погашении задолженности и (или) при невыполнении Вами условий такого соглашения (п. 118 Правил N 354).

Предоставление коммунальных услуг будет возобновлено в течение двух календарных дней со дня полного погашения Вами задолженности и оплаты расходов по введению ограничения, приостановлению и возобновлению предоставления коммунальной услуги (п. 120 Правил № 354).

Приложение № 12
К Стандарту качества
обслуживания клиентов

ПЕРЕРАСЧЕТ РАЗМЕРА ПЛАТЫ ЗА КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Заявить о необходимости проведения перерасчета размера платы за коммунальные услуги возможно в любом из Центров единого обслуживания. Для этого Вам необходимо подать письменное заявление с подтверждающими документами.

Основания получения перерасчета:

- 1. Изменение количества проживающих** (при отсутствии в квартире ИПУ).
- 2. Отсутствие Вас и (или) проживающих совместно с вами лиц по месту постоянного жительства не менее 5 дней** (при отсутствии в квартире ИПУ).

Перерасчет размера платы за коммунальные услуги производится за количество полных календарных дней Вашего временного отсутствия. Не учитываются день отъезда и день возвращения (п. 90 Правил).

Перерасчет производится в течение пяти рабочих дней после получения от Вас письменного заявления и документов, подтверждающих Ваше временное отсутствие (п. 91 Правил), **поданных до начала периода временного отсутствия или не позднее 30 дней после окончания периода временного отсутствия.**

В случае если Вы подали заявления о проведении перерасчета до начала периода временного отсутствия перерасчет платы за коммунальные услуги осуществляется за указанный в заявлении период, но не более чем за 6 месяцев.

Результаты перерасчета будут отражены в очередном платежном документе (п. 97 Правил).

Приложение № 13
К Стандарту качества
обслуживания клиентов

РАСЧЕТ ПЛАТЫ ПРИ ВЫХОДЕ ИЗ СТРОЯ, ИСТЕЧЕНИИ СРОКА ЭКСПЛУАТАЦИИ, УТРАТЕ ПРИБОРА УЧЕТА

Если у Вас вышел из строя или утрачен ранее введенный в эксплуатацию индивидуальный прибор учета, либо истек срок его эксплуатации, размер платы за коммунальную услугу определяется исходя из **среднемесячного объема потребления за период не менее 6 месяцев**, но не более 3 расчетных периодов. По окончании 3 расчетных периодов объем коммунальных услуг рассчитывается по нормативам потребления.

Расчет производится, начиная с даты выхода из строя, истечения срока эксплуатации или утраты прибора учета. Если дату установить невозможно, то начиная с даты расчетного периода, в котором

наступили указанные события, до даты введения в эксплуатацию индивидуального прибора учета.

После проведения поверки прибора учета с последующим вводом его в эксплуатацию осуществляется перерасчет размера платы по показаниям приборов учета.

Приложение № 14
К Стандарту качества
обслуживания клиентов

ЗА ЧТО МЫ ОТВЕЧАЕМ
(Требования к качеству коммунальных услуг)
(электроснабжение)

	Допустимая продолжительность перерывов предоставления коммунальной услуги и допустимые отклонения качества коммунальной услуги	Условия и порядок изменения размера платы за коммунальную услугу при предоставлении коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность
Электроснабжение		

1. Бесперебойное круглосуточное электроснабжение в течение года Перерыв в предоставлении коммунальной услуги электроснабжения не допускается, если он может повлечь отключение сетей и оборудования, входящего в состав общего имущества в многоквартирном доме, в том числе насосного оборудования, автоматических устройств технологической защиты и иного оборудования, обеспечивающего безаварийную работу внутридомовых инженерных систем и безопасные условия проживания граждан	допустимая продолжительность перерыва электроснабжения: 2 часа - при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания; Информацию о наличии резервирующих источников питания электрической энергией потребитель получает у исполнителя 24 часа - при наличии 1 источника питания	за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва электроснабжения, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением N 2 к Правилам предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. N 354 (далее - Правила), с учетом положений раздела IX Правил
2. Постоянное соответствие напряжения и частоты электрического тока требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (ГОСТ 13109-97 и ГОСТ 29322-92)	отклонение напряжения и (или) частоты электрического тока от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании не допускается	за каждый час снабжения электрической энергией, не соответствующей требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании, суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло отклонение напряжения и (или) частоты электрического тока от указанных требований, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением N 2 к Правилам, с учетом положений раздела IX Правил

Приложение № 15
К Стандарту качества
обслуживания клиентов

ЗА ЧТО МЫ ОТВЕЧАЕМ

(Требования к качеству коммунальных услуг)

(водоснабжение и водоотведение)

	Допустимая продолжительность перерывов предоставления коммунальной услуги и допустимые отклонения качества коммунальной услуги	Условия и порядок изменения размера платы за коммунальную услугу при предоставлении коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность
I. Холодное водоснабжение		

1. Бесперебойное круглосуточное холодное водоснабжение в течение года	допустимая продолжительность перерыва подачи холодной воды: 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа одновременно, при аварии в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения холодного водоснабжения - в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о техническом регулировании, установленными для наружных водопроводных сетей и сооружений (СНиП 2.04.02-84*)	за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва подачи холодной воды, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением N 2 к Правилам предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. N 354 (далее - Правила), с учетом положений раздела IX Правил
2. Постоянное соответствие состава и свойств холодной воды требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (СанПиН 2.1.4.1074-01)	отклонение состава и свойств холодной воды от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании не допускается	при несоответствии состава и свойств холодной воды требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с приложением N 2 к Правилам, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с пунктом 101 Правил
3. Давление в системе холодного водоснабжения в точке водоразбора: в многоквартирных домах и жилых домах - от 0,03 МПа (0,3 кгс/кв. см) до 0,6 МПа (6 кгс/кв. см); у водоразборных колонок - не менее 0,1 МПа (1 кгс/кв. см) <i>Давление в системах холодного или горячего водоснабжения измеряется в точке водоразбора в часы утреннего максимума (с 7.00 до 9.00) или вечернего максимума (с 19.00 до 22.00).</i>	отклонение давления не допускается	за каждый час подачи холодной воды суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло отклонение давления: при давлении, отличающемся от установленного до 25 процентов, размер платы за коммунальную услугу за указанный расчетный период снижается на 0,1 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением N 2 к Правилам; при давлении, отличающемся от установленного более чем на 25 процентов, размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с приложением N 2 к Правилам, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с пунктом 101 Правил
II. Горячее водоснабжение		

4. Бесперебойное круглосуточное горячее водоснабжение в течение года	допустимая продолжительность перерыва подачи горячей воды: 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа одновременно, при аварии на тупиковой магистрали - 24 часа подряд; продолжительность перерыва в горячем водоснабжении в связи с производством ежегодных ремонтных и профилактических работ в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения горячего водоснабжения осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (СанПиН 2.1.4.2496-09)	за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва подачи горячей воды, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением N 2 к Правилам, с учетом положений раздела IX Правил
Консультант Плюс: примечание. Решением Верховного Суда РФ от 31.05.2013 N АКПИ13-394 пункт 5 приложения N 1 признан недействующим в той мере, в которой данная норма допускает ее применение в случаях, не связанных с условиями и порядком изменения размера платы за коммунальную услугу при предоставлении коммунальной услуги ненадлежащего качества.		
5. Обеспечение соответствия температуры горячей воды в точке водоразбора требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (СанПиН 2.1.4.2496-09) <i>Перед определением температуры горячей воды в точке водоразбора производится слив воды в течение не более 3 минут.</i>	допустимое отклонение температуры горячей воды в точке водоразбора от температуры горячей воды в точке водоразбора, соответствующей требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании: в ночное время (с 0.00 до 5.00 часов) - не более чем на 5 °С; в дневное время (с 5.00 до 00.00 часов) - не более чем на 3 °С	за каждые 3 °С отступления от допустимых отклонений температуры горячей воды размер платы за коммунальную услугу за расчетный период, в котором произошло указанное отступление, снижается на 0,1 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением N 2 к Правилам, за каждый час отступления от допустимых отклонений суммарно в течение расчетного периода с учетом положений раздела IX Правил. За каждый час подачи горячей воды, температура которой в точке разбора ниже 40 °С, суммарно в течение расчетного периода оплата потребленной воды производится по тарифу за холодную воду
6. Постоянное соответствие состава и свойств горячей воды требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (СанПиН 2.1.4.2496-09)	отклонение состава и свойств горячей воды от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании не допускается	при несоответствии состава и свойств горячей воды требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с приложением N 2 к Правилам, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с пунктом 101 Правил
7. Давление в системе горячего водоснабжения в точке разбора - от 0,03 МПа (0,3 кгс/кв. см) до 0,45 МПа (4,5 кгс/кв. см) <i>Давление в системах холодного или горячего водоснабжения измеряется в точке водоразбора в часы утреннего максиму-</i>	отклонение давления в системе горячего водоснабжения не допускается	за каждый час подачи горячей воды суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло отклонение давления: при давлении, отличающемся от установленного не более чем на 25 процентов, размер платы за коммунальную услугу за указанный расчетный период снижается на 0,1 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением N 2 к Правилам; при давлении, отличающемся от установлен-

ма (с 7.00 до 9.00) или вечернего максимума (с 19.00 до 22.00).		ного более чем на 25 процентов, размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с приложением N 2 к Правилам, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с пунктом 101 Правил
III. Водоотведение		
8. Бесперебойное круглосуточное водоотведение в течение года	допустимая продолжительность перерыва водоотведения: не более 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа одновременно (в том числе при аварии)	за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва водоотведения, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением N 2 к Правилам, с учетом положений раздела IX Правил

Приложение № 16
К Стандарту качества
обслуживания клиентов

НОРМАТИВЫ

потребления коммунальной услуги по электроснабжению в жилых помещениях

утвержденные (указываются реквизиты нормативных правовых актов, которыми установлены нормативы)
(указываются нормативы потребления коммунальной услуги)

Приложение № 17
К Стандарту качества
обслуживания клиентов

НОРМАТИВЫ
потребления коммунальной услуги по
холодному и горячему водоснабжению в целях содержания об-
щего имущества в многоквартирном доме

утвержденные *(указываются реквизиты нормативных правовых актов, которыми уста-*
новлены нормативы)

(указываются нормативы потребления коммунальной услуги)

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 №306 норматив отведения сточных вод в целях содержания общего имущества в многоквартирном доме определяется путем суммирования нормативов потребления коммунальных ресурсов холодной и горячей воды в целях содержания общего имущества в многоквартирном доме.

Приложение № 18
К Стандарту качества
обслуживания клиентов

НОРМАТИВЫ
потребления коммунальных услуг по
холодному водоснабжению ДЛЯ ПОЛИВА земельного участка,
водоснабжению и приготовлению пищи
ДЛЯ СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННЫХ ЖИВОТНЫХ

утвержденные (указываются реквизиты нормативных правовых актов, которыми установлены нормативы)
(указываются нормативы потребления коммунальной услуги)

Норматив полива земельного участка применяется с 1 июня по 31 августа соответствующего года.

В соответствии с п. п. «в» п. 20 Правил №354, поливочная площадь земельного участка определяется как площадь земельного участка, не занятого жилым домом и надворными постройками.

Приложение № 19
К Стандарту качества
обслуживания клиентов

БАЗОВЫЕ НОРМАТИВЫ ПОТРЕБЛЕНИЯ коммунальных услуг на холодное и горячее водоснабжение

утвержденные (указываются реквизиты нормативных правовых актов, которыми установлены нормативы)

(указываются нормативы потребления коммунальной услуги)

При отсутствии коллективных, индивидуальных или общих (квартирных) приборов учета **и наличии технической возможности их установки**, норматив потребления коммунальной услуги по холодному водоснабжению и норматив потребления коммунальной услуги по горячему водоснабжению в жилых помещениях определяется **с учетом повышающего коэффициента** составляющего:
(указываются размеры повышающих коэффициентов)

Приложение № 20
К Стандарту качества
обслуживания клиентов

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ БЫТОВЫХ МАШИН (ПРИБОРОВ, ОБО- РУДОВАНИЯ)

Запрещено использовать бытовые машины (приборы, оборудование), мощность подключения которых превышает максимально допустимые нагрузки, рассчитанные нами исходя из технических характеристик внутридомовых инженерных систем и доведенные до сведения потребителей (П. 35 Правил предоставления коммунальных услуг, утв. Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 №354).

Для уточнения максимально допустимой мощности приборов, оборудования и бытовых машин, Вам необходимо обратиться в Управляющую компанию, обслуживающую Ваш дом.

ИЗМЕНЕНИЕ КОЛИЧЕСТВА ЗАРЕГИСТРИРОВАННЫХ ГРАЖДАН

Если в занимаемом Вами жилом помещении (не оборудованном индивидуальным или общим (квартирным) прибором учета), произошло увеличение или уменьшение числа проживающих (в том числе временно) граждан, **Вы обязаны** проинформировать нас о таком изменении. Срок информирования не позднее 5 рабочих дней со дня произошедших изменений (П. 34 Правил предоставления коммунальных услуг, утв. Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 №354).

ПОСТАВКА КОММУНАЛЬНЫХ РЕСУРСОВ В НЕЖИЛОЕ ПОМЕЩЕНИЕ

Если Вы являетесь собственником нежилого помещения в многоквартирном доме, **Вы обязаны** заключить с ресурсоснабжающей организацией договор ресурсоснабжения. Договор должен быть заключен в **письменной форме**.

В случае отсутствия у Вас письменного договора ресурсоснабжения, при расчете объема потребленных коммунальных ресурсов, мы будем применять способ расчета, предусмотренный для случаев **бездоговорного потребления (самовольного пользования)** (п.6 Правил предоставления коммунальных услуг, утв. Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 №354)

Приложение № 21
К Стандарту качества
обслуживания клиентов

КАК ПОДКЛЮЧИТЬСЯ К ЦЕНТРАЛЬНОМУ ВОДОСНАБЖЕНИЮ И ВОДООТВЕДЕНИЮ

Перечень необходимых документов:

- Паспорт собственника и его копия, копия ИНН;

- Свидетельство о собственности на жилой дом и нотариально заверенная копия;
- Свидетельство о собственности на земельный участок и нотариально заверенная копия;
- Выкопировка земельного участка с нанесенными коммуникациями из генерального плана города (*указывается город*);
- Заявление на получение технических условий (составляется на месте).

Получение акта о границе ответственности

Перечень необходимых документов:

- Заявление (составляется на месте);
- Копия «Технических условий» -3 экз.;
- Копия правоустанавливающих документов на здание (свидетельство о государственной регистрации права, договор аренды) -3 экз.;
- Копия исполнительной схемы сетей водопровода и канализации или выкопировки из генерального плана города.

Получение копии Технических условий на подключение и Разрешения на подключение

Перечень необходимых документов:

- Заявление (составляется на месте);
- Паспорт заявителя;
- Документ, подтверждающий право собственности;
- Доверенность (в случае представительства).

*Полный список документов уточняйте на официальном сайте (*указывается официальный сайт*)

Приложение № 22
К Стандарту качества
обслуживания клиентов

КАК ЗАКЛЮЧИТЬ ДОГОВОР ВОДОСНАБЖЕНИЯ И/ЛИ ВОДООТ- ВЕДЕНИЯ

Для заключения договора холодного водоснабжения и водоотведения в письменной форме собственнику жилого помещения/домовладения необходимо предоставить следующий пакет документов:

1. Заявление о заключении договора, подписанное собственником жилого помещения/домовладения;
2. Заявление на оформление актов разграничения балансовой и эксплуатационной ответственности (для абонентов, проживающих в домовладениях);
3. Копию документа, удостоверяющего личность собственника жилого помещения/домовладения;
4. Копию документа, подтверждающего право собственности и пользования на жилое помещение в многоквартирном доме/домовладение в отношении каждого собственника (свидетельство о государственной регистрации права собственности, договора социального найма и т.д.);
5. Копию документа, подтверждающего право собственности на земельный участок (для абонентов, проживающих в домовладениях);
6. Копию документа, подтверждающего количество лиц, постоянно и временно проживающих в жилом помещении жилого дома;
7. Копию паспорта на каждый прибор учета холодной и горячей воды с отметкой о последней дате поверки прибора учета.

Приложение № 23
К Стандарту качества
обслуживания клиентов

СМЕНА СОБСТВЕННИКА ЖИЛОГО ПОМЕЩЕНИЯ

В случае смены собственника жилого помещения/домовладения необходимо предоставить следующий пакет документов:

1. Заявление на переоформление лицевого счета;
2. Копия документа, удостоверяющего личность собственника жилого помещения/домовладения;
3. Копия документа, подтверждающего право собственности и пользования на жилое помещение в многоквартирном доме /домовладение (свидетельство о государственной регистрации права собственности, договор социального найма и т.д.);
4. Копия документа, подтверждающего право собственности на земельный участок (для абонентов, проживающих в домовладениях);
5. Копия договора купли-продажи (дарения, ренты и др.).

В случае если собственником жилого помещения/домовладения является несовершеннолетнее лицо необходимо предоставить **дополнительные документы**:

1. Копия документа, удостоверяющего личность родителя;
2. Копия свидетельства о рождении ребенка.

Приложение № 24
К Стандарту качества
обслуживания клиентов

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА ЭНЕРГОСНАБЖЕНИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЕМ-
ФИЗИЧЕСКИМ ЛИЦОМ СОБСТВЕННИКОМ ЖИЛОГО ДОМА (ДОМОВЛАДЕНИЯ)**

1. **Заявление о заключении договора энергоснабжения (купли - продажи (поставки) электрической энергии) содержащее следующую информацию:**
 - фамилия, имя, отчество, дата рождения;
 - реквизитов документа, удостоверяющего личность (ПАСПОРТ);
 - почтовый адрес;
 - контактный телефон заявителя;
 - адрес помещения в многоквартирном доме, жилого дома (домовладения), в отношении которого будет заключаться договор с указанием размера (площади) помещений;
2. **Копия паспорта гражданина Российской Федерации.**
3. **Копии документов, подтверждающих право собственности (пользования) на жилой дом (свидетельство на право собственности на жилой объект, на который подается электрическая энергия, или иной документ, дающий право проживания на данной площади).**
4. **Сведения о величине максимальной мощности энергопринимающих устройств, технологически присоединённых в установленном порядке к электрическим сетям (Технические условия).**
5. **Документы, содержащие сведения о размере площади жилого дома, надворных построек, а также размере площади земельного участка, не занятого жилым домом и надворными постройками – Технический паспорт на жилой дом, разрешение на ввод объекта в эксплуатацию.**
6. **Акт об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям.**
7. **Копия паспорта установленного прибора учета.**

Все копии документов должны быть надлежащим образом заверены.

Разрешено предоставление незаверенных копий документов с одновременным предъявлением оригиналов таких документов.

Подать документы может один из собственников при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или уполномоченный представитель любого из собственников при предъявлении оформленной в установленном порядке доверенности.

(п. 22 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 №354);

После допуска прибора учета в эксплуатацию необходимо предоставить:

- **Акт допуска прибора учета в эксплуатацию.**

План-график создания Центра единого обслуживания (ЦЕО)

№ п/п	Этапы	Мероприятия	Срок начала	Срок окончания (ДНИ)	Продолжительность
1	Модель функционирования ЦЕО	1.1 Определение и утверждение перечня оказываемых услуг ФЛ и ЮЛ (платных/бесплатных)			4
		1.2 Определение организационной структуры			5
		1.3 Определение перечня реализуемого функционала в рамках ЦЕО (фронт- бэк- мидл- функции)			6
		1.4 Определение необходимой численности персонала			8
		1.5 Определение необходимого количества ЦЕО а также района расположения	X	X+15	4
		1.6 Определение и утверждение режима работы			4
		1.7 Расчет необходимой площади помещения для размещения ЦЕО			7
		1.8 Определение и утверждение перечня информации, размещаемой на информационных стендах в местах обслуживания клиентов			6
		1.9 Определение необходимости открытия своей кассы/кассы Банка			6
		2.1 Утверждение регламента взаимодействия между службами			6
2	Организационная структура/численность персонала	2.2 Утверждение штатного расписания			6
		2.3 Утверждение должностных инструкций и Положения о подразделении			14
		2.4 Заявка в кадры на подбор персонала/уведомление на изменение действующего штатного расписания	X	X+30	14
		2.5 Набор/перераспределение текущего персонала (при необходимости)			15
		2.6 Обучение персонала, осуществляющего обслуживание клиентов (1 раз в квартал)			15
		2.7 Разработка и внедрение системы мотивации персонала			14
		2.8 Внедрение стандартов внешнего вида сотрудников			20
		2.9 Внедрение стандартов обслуживания клиентов			20
		2.10 Контроль за соблюдением стандартов обслуживания клиентов (разработка методики контроля за стандартами)			20

3	Выбор места расположения помещения	3.1	Проведение анализа проходимости текущих точек приема клиентов и принятие решения о их эффективности (при наличии текущих точек приема населения)	X	X+25	7
		3.2	Перераспределение имеющихся площадей с целью проведения ремонта и оборудования помещения под ЦЕО			5
		3.3	Выбор помещения с учетом соблюдения требований к помещениям для приема клиентов (при отсутствии текущих точек приема клиентов)			10
		3.4	Заключение договора аренды (при необходимости)			14
		3.5	Покупка помещения (при необходимости)			14
4	Ремонт помещения (наружный и внутренний)	4.1	Проведение конкурса среди подрядчиков на право осуществления ремонтных работ	X	X+68	8
		4.2	Заключение подрядных договоров на проведение ремонта (косметического/капитального)			7
		4.3	Составление сметы расходов			7
		4.4	Функциональное зонирование помещения по уровням ограничения доступов потребителей (операционный зал, зал ожидания, офисные и вспомогательные помещения)			7
		4.5	Установка системы инженерных сооружений при необходимости (кабельная сеть, охранная сигнализация, вентиляция, интернет)			14
		4.6	Отделка помещения в едином корпоративном стиле			30
		4.7	Оформление внутренней навигации (Приобретение и размещение табличек с наименованием кабинетов/маршрутных в офисах)			14
		4.8	Внешнее оформление ЦЕО с учетом требований к оформлению			32
		4.9	Размещение вывески с наименованием Компании на фасаде здания			20
		4.10	Оформление внешней навигации (Установка информационных указателей на пути от остатовок общественного транспорта)			22
5	Мебель и оборудование	4.11	Благоустройство территории перед ЦЕО (парковка, пандус и пр.)	X	X+76	22
		5.1	Определение необходимого количества мебели и оборудования			14
		5.2	Проведение конкурса на закупку мебели и оборудования			14
		5.3	Приобретение/установка мебели и оборудования			22
		5.4	Приобретение/ размещение/оформление информационных стендов			14
		5.5	Приобретение и размещение кулеров			14
		5.6	Приобретение и размещение системы оценки качества обслуживания клиентов (ящик/кнопочная система)			14
6	Техниче-	5.7	Размещение ящиков для приема показаний ПУ	X	X+76	14
		6.1	Определение необходимого количества техники и оборудования			14

свое обес- печение	6.2	Проведение конкурса на закупку техники и оборудования			14
	6.3	Приобретение и установка компьютерной и оргтехники			22
	6.4	Приобретение и установка Системы электронной очереди (терминал)/информационного табло			22
	6.5	Приобретение и установка информационного киоска			22
	6.6	Приобретение и установка устройств для приема оплаты наличных денежных средств (кассовые аппараты)			22
	6.7	Приобретение и установка устройств для приема оплаты банковскими картами (POS-терминал)			22
	6.8	Установка Программного обеспечения			22
	6.9	Организация резервных источников питания			22
	6.10	Приобретение видеокамер и размещение в точках обслуживания клиентов			22
	6.11	Закупка канцелярских товаров			22
	7.1	Заключение договора с Банком на прием платежей (касса/платежный терминал)	X	X+31	22
7	7.2	Заключение договора с Компаниями-клиентами			22
	7.3	Заключение договора с охранной организацией			22
	7.4	Заключение договора со службой инкассации			22
	7.5	Заключение договоров с РСО (УК)			22
8	8.1	Размещение рекламной информации на официальном сайте	X	X+76	15
	8.2	Размещение рекламной информации на оборотной стороне квитанции			15
	8.3	Распространение рекламы с использованием ресурсов УК			15
	8.4	Размещение рекламы на информационных стендах			15

План-график создания Call-центра

№ п/п	Этапы	Мероприятия	Срок начала	Срок окончания (ДНИ)	Продолжительность
1	Модель функционирования Call-центра	1.1. Определение функциональных требований к Call-центру (Автоматическое распределение звонков, аудиозапись, IVR меню, SMS сервис, единый телефонный номер и т.д.)	X	X+15	5
		1.2. Определение функциональных требований к персоналу			5
		1.3. Определение требований к оснащению рабочих мест			5
		1.4. Определение необходимой численности персонала			5
		1.5. Определение технических требований к помещению (рабочему пространству, площади)			5
		1.6. Определение и утверждение режима работы			5
		1.7. Определение требований к АРМ оператора Call-центра (единые информационные базы)			6
		1.8. Разработка и утверждение IVR меню (голосовое меню)			15
2	Организационная структура/численность персонала	1.8. Выбор поставщика услуг связи	X	X+25	15
		2.1. Утверждение штатного расписания			7
		2.2. Утверждение должностных инструкций и Положения о подразделении			10
		2.3. Заявка в кадры на подбор персонала/уведомление на изменение действующего штатного расписания			10
		2.4. Отбор соискателей/перераспределение текущего персонала (при необходимости)			14
		2.5. Организация и проведение учебной методической работы с персоналом			14+7
3	Выбор помещения	3.1. Перераспределение имеющихся площадей с целью проведения ремонта и оборудования помещения под Call-центр (Заключение договора аренды, при необходимости)	X	X+25	20
4	Ремонт помещения	4.1. Выбор подрядчика на право осуществления ремонтных работ	X	X+46	14
		4.2. Заключение подрядного договора на проведение ремонта (косметического/капитального)			14
		4.3. Составление сметы расходов			14
		4.4. Обеспечение помещения каналами связи (при необходимости)			25
		4.5. Отделка помещения в едином корпоративном стиле			30

5	Мебель и оборудование	5.1.	Определение необходимого количества мебели и оборудования (шумоизоляционные перегородки, столы, стулья и пр.)	X	X+48	14
		5.2.	Выбор поставщика			16
		5.3.	Приобретение/установка мебели и оборудования			20
6	Техническое обеспечение	6.1.	Определение необходимого количества техники и компьютерного оборудования (компьютеры, телефонные аппараты, гарнитуры)	X	X+60	14
		6.2.	Выбор поставщика			16
		6.2.	Приобретение/установка техники и компьютерного оборудования			20
		6.3.	Выбор, закупка и установка Программного обеспечения			20
		6,4	Формирование технических условий			14
		6.5.	Настройка программного обеспечения в соответствии с функциональными требованиями (IVR (автоматизированная система интерактивных меню), ISM (распределение звонков) и пр.)			24
		6.6.	Организация резервных источников питания			20
7	Рекламные мероприятия	7.1.	PR акции на квитанциях, сайте, информационных стендах	X	X+60	20

