



**ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
ЭНЕРГЕТИКИ И ЭЛЕКТРИФИКАЦИИ
КУБАНИ**

УТВЕРЖДЕН
приказом управляющего
директора
ОАО «Кубаньэнерго»
от 28.09. 2009 № 521

**СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ
СИСТЕМА ЦЕНТРАЛИЗОВАННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ
В ОАО «КУБАНЬЭНЕРГО»**

ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА

СТО 00104604 – ИСМ 019-2009

**Краснодар
2009**

ПРЕДИСЛОВИЕ

1. РАЗРАБОТАН И ВНЕСЕН службой по организации работы с клиентами ОАО «Кубаньэнерго»
2. УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ приказом управляющего директора ОАО «Кубаньэнерго» от 28.09 2009 г., № 521.
3. ОСНОВАНИЕ: «Решение Правления ОАО РАО «ЕЭС России» (протокол от 17.09.2007 № 1737), Стандарт организации ОАО РАО «ЕЭС России» СТО «Стандарт обслуживания клиентов».
4. ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	5
2.	НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	6
3.	ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....	8
4.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	11
5.	ТРЕБОВАНИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С КЛИЕНТАМИ.....	12
5.1.	Принципы взаимодействия с клиентами.....	12
5.2.	Организационное и нормативное обеспечение.....	13
5.3.	Основные критерии оценки и индикаторы качества обслуживания клиентов	15
6.	ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ.....	17
6.1.	Организация инфраструктуры очного обслуживания.....	17
6.2.	Организация приема клиентов.....	17
7.	ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ	19
7.1.	Организация инфраструктуры заочного обслуживания.....	19
7.2.	Организация обработки обращений.....	19
8.	ОРГАНИЗАЦИЯ ИНТЕРАКТИВНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ	23
8.1.	Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания.....	23
8.2.	Организация обработки обращений.....	25
9.	ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С КЛИЕНТАМИ.....	27
10.	ТРЕБОВАНИЯ К РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ КЛИЕНТОВ.....	28
10.1.	Общие требования по рассмотрению обращений.....	28
10.2.	Порядок рассмотрения обращений.....	29
11.	ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КЛИЕНТОВ	31
12.	ЗАПИСИ	33
Приложения:		
	ПРИЛОЖЕНИЕ 1 – Интерактивная информационно-справочная система.....	35
	ПРИЛОЖЕНИЕ 2 – Алгоритм интерактивного обслуживания.....	36
	ПРИЛОЖЕНИЕ 3 – Книга отзывов и предложений.....	38

ПРИЛОЖЕНИЕ 4 – Журнал регистрации обращений.....	39
ПРИЛОЖЕНИЕ 5 – Лист регистрации изменений.....	40

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Настоящий Стандарт обслуживания клиентов (далее – Стандарт) является нормативным документом, устанавливающим базовые требования к организации обслуживания клиентов, и регламентирующим порядок взаимодействия с клиентами при оказании услуг по транспорту электрической энергии и технологическому присоединению к электрическим сетям ОАО «Кубаньэнерго» (далее-Общества). Стандарт устанавливает общие требования к обслуживанию клиентов, включая правила и характеристики очного, заочного и интерактивного обслуживания, определяет специфику работы с клиентами в процессе предоставления услуг.

1.2. Настоящий Стандарт разработан в соответствии с требованиями, регламентированными МС ISO 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования».

1.3. Положения настоящего Стандарта обязательны для исполнения всеми подразделениями Общества.

1.4. Положения настоящего Стандарта регламентируют взаимоотношения подразделений Общества с клиентами.

1.5. Нормы настоящего Стандарта доводятся до сведения клиентов и других заинтересованных сторон путем публикации на веб-сайте Общества, размещения в местах очного обслуживания клиентов и другими способами, обеспечивающими доступность документа.

1.6. Настоящий Стандарт может использоваться для создания функциональных карт взаимодействия подразделений в части обслуживания клиентов, а также оптимизации бизнес-процессов оказания услуг. Стандарт представляет методологическую базу для разработки положений о подразделениях, ответственных за клиентское обслуживание, функциональных обязанностей специалистов, ведущих непосредственную работу с клиентами.

1.7. Управление Стандартом осуществляется в соответствии с процедурами, установленными СТО 00104604-ИСМ 003-2009 «Управление документацией и записями».

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем Стандарте использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- «Программа развития централизованного обслуживания клиентов в зоне ответственности ОАО «МРСК Юга» до 2011г.»;
- ISO 9001 : 2008 «Системы менеджмента качества. Требования»;
- СТО 00104604-ИСМ 003-2009 «Управление документами и записями».

В настоящем Стандарте учтены требования следующих нормативно-правовых актов:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 26 марта 2003г. № 35-ФЗ «Об электроэнергетике»;
- Закон Российской Федерации от 27 декабря 2002г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (в ред. от 23.07.2008 № 65-ФЗ);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006г. № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 31 августа 2006г. № 530 «Об утверждении Правил функционирования розничных рынков электрической энергии в переходный период реформирования электроэнергетики»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004г. № 861 «Об утверждении Правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг, Правил недискриминационного доступа к услугам по оперативно-диспетчерскому управлению в электроэнергетике и оказание этих услуг, Правил недискриминационного доступа к услугам администратора торговой системы оптового рынка и оказания этих услуг и Правил технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям» (далее – Правила);
- ГОСТ13109-97 «Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения» (в части напряжения и частоты);
- Межгосударственный стандарт ГОСТ 30335-95 / ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения» (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 12 марта 1996г. №164);
- ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (утв. постановлением Госстандарта Российской Федерации от 28 июля 2003г. № 253-ст);

- ISO 9000 : 2005 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;
- СТО 80380011-ИА-ИСМ 017-2009 «Оформление и оснащение помещений Центров обслуживания клиентов»;
- СТО 80380011-ИА-ИСМ 018-2009 «Внешний вид и деловое поведение сотрудников Центров обслуживания клиентов».

3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем Стандарте использованы следующие термины, определения, обозначения и сокращения:

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

Администратор – сотрудник Центра обслуживания клиентов, осуществляющий консультирование клиентов, прием и передачу документов.

Бэк-офисы – структурные подразделения Общества, выполняющие операции по рассмотрению обращений, оформлению, учету, регистрации и выполнению условий по договорам с клиентами, не имеющие прямого взаимодействия с клиентами.

Группа Центра обслуживания клиентов (Группа ЦОК) – территориальный фронт-офис, созданный на базе районов распределительных электрических сетей (РРЭС) и предназначенный для очного обслуживания клиентов.

Жалоба – обращение клиента, выражающее неудовлетворенность действиями Общества, качеством, объемом, условиями или сроками предоставления услуг. Либо повторное обращение клиента с требованием разрешить существующую ситуацию в соответствии с представленными требованиями.

Заочное обслуживание – обслуживание клиентов без личного контакта с сотрудниками Общества посредством телефона или почты.

Заявка на технологическое присоединение – составленное в установленной форме и подписанное Заявителем письменное обращение в СО с просьбой присоединить его энергопринимающее устройство к электрическим сетям СО, с указанием необходимых сведений и приложением необходимых документов, предусмотренных Правилами.

Заявитель – клиент или его представитель, подающий заявку/заявление/жалобу.

Заявление – форма обращения клиента по вопросам оказания услуг, предоставляемых Обществом. Это могут быть: просьба о содействии, сообщение о выявленных нарушениях и злоупотреблениях, предложение по улучшению работы подразделений Общества и т.д.

Заявление о заключении договора о возмездном оказании услуг по передаче электрической энергии – обращение клиента с целью заключения договора о возмездном оказании услуг по передаче электрической энергии.

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

Интерактивный автоответчик (IVR) (англ. Interactive Voice Responder) – интерактивная информационно-справочная система, необходимая для автоматизации обработки запросов клиентов.

Интернет-приемная – интерактивная приемная для клиентов на веб-сайте Общества.

Клиент – юридическое или физическое лицо, а также предприниматель без образования юридического лица, имеющие в собственности или на ином законном основании объекты и системы энергопотребления заключившие или желающие заключить договор с Обществом на предоставление (оказание) определенных видов услуг.

Обращение – направленные клиентом в адрес Общества или его должностного лица письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение в Общество.

Оператор – сотрудник Call-центра, выполняющий функции приема телефонных вызовов, информирования клиентов, коммутации.

Очное обслуживание – обслуживание клиентов посредством личного контакта с сотрудниками Общества в Центрах обслуживания клиентов.

Потребитель – организация или лицо, получающее услугу (продукцию).

ПО ЦОК – специализированное программное обеспечение для автоматизации деятельности Центров обслуживания клиентов.

РРЭС – район распределительных электрических сетей филиала ОАО «Кубаньэнерго».

Call-центр – единая централизованная телефонная справочная служба, предназначенная для обращений клиента за получением и передачей информации исполнителю услуги.

Система централизованного обслуживания клиентов (СЦОК) – совокупность взаимосвязанных процессов, трудовых и информационных

ресурсов, которые направлены на развитие клиентоориентированного подхода при оказании услуг клиентам посредством очного, заочного и интерактивного обслуживания.

СО – сетевая организация.

СОРК – служба по организации работы с клиентами.

Специалист/менеджер – сотрудник Общества, имеющий соответствующую квалификацию и осуществляющий обслуживание клиентов.

Фронт-офисы – структурные подразделения Общества, представляющие его интересы, основной функцией которых является прямое взаимодействие с клиентами.

Центр обслуживания клиентов (ЦОК) – офис, предназначенный для приема и обработки обращений клиентов по вопросам, находящимся в рамках компетенции Общества, создания комфортной и эргономичной среды взаимодействия, повышения эффективности обслуживания.

Центральный ЦОК – крупный фронт-офис, расположенный в исполнительном аппарате Общества, предназначенный для организации обслуживания клиентов по принципу «единой площадки».

ЦОК филиала электрических сетей (ЦОК ФЭС) – территориальный фронт-офис, расположенный в филиале электрических сетей Общества и предназначенный для очного обслуживания клиентов.

4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Основой для внедрения клиентоориентированного подхода в Обществе является создание СЦОК.

Система централизованного обслуживания клиентов – это система организации взаимодействия с клиентами, обеспечивающая высокое качество сервиса на уровне общепризнанных стандартов обслуживания.

Система централизованного обслуживания клиентов за счет включения в себя и развития всех трех каналов информационного взаимодействия (очное, заочное и интерактивное) является эффективным инструментом реализации политики Общества в области качества.

4.2. Целью данного Стандарта является установление общих норм и правил взаимодействия подразделений Общества с клиентами; единых требований к качеству обслуживания; развитие системы централизованного обслуживания клиентов; оптимизация и формализация процедур взаимодействия Общества с клиентами.

4.3. Стандарт определяет и регламентирует требования к следующим процедурам взаимодействия с клиентами:

- обеспечение информированности;
- анализ потребностей и ожиданий посредством обработки обращений;
- оценка степени удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых Обществом;
- реагирование на обращения, обеспечение «обратной связи»;
- заключение и ведение договоров, текущее обслуживание;
- осуществление мониторинга и контроля обслуживания, в том числе за исполнением решений, принятых по обращениям.

4.4. Стандарт определяет и регламентирует основные направления повышения степени удовлетворенности клиентов качеством оказываемых услуг и уровнем обслуживания:

- уменьшение времени решения вопросов;
- оптимизация затрат;
- создание комфортных условий обслуживания и доброжелательного отношения.

5. ТРЕБОВАНИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С КЛИЕНТАМИ

5.1. Принципы взаимодействия с клиентами

5.1.1. Основным принципом взаимодействия Общества с клиентами является предоставление качественных услуг и доступное обслуживание, под которым понимается:

- Территориальная доступность, универсальность сервиса Общества. Клиентам гарантируется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений в офисах ЦОК независимо от удаленности места проживания;
- Информационная доступность. Требования, изложенные в настоящем Стандарте должны быть прозрачны, публичны и исполнимы. Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия предоставляется клиентам в доступной форме на веб-сайте Общества, в ЦОК при очном общении, а также посредством заочного и интерактивного обращений.
- Ценовая доступность. СЦОК информирует клиентов о стоимости услуг, порядке формирования и размере тарифов на передачу электроэнергии, платы за технологическое присоединение к распределительным электрическим сетям.

5.1.2. СЦОК основана на принципе «обратной связи» и предполагает своевременное рассмотрение обращений, анализ потребностей и мониторинг степени удовлетворенности клиентов.

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

5.1.4. Рассмотрение обращений исходит из принципа добросовестности клиента.

5.1.5. Клиентам обеспечивается защита персональных данных. Общество гарантирует использование полученной от клиентов персональной информации, (имя и фамилия, адрес, адрес электронной почты, номера телефона и факса) исключительно с целью обеспечения взаимодействия с клиентами.

5.1.6. В целях обеспечения реализации прав инвалидов и других социально уязвимых групп населения на пользование услугами Общества, обслуживание этой категории клиентов должно быть организовано в доступной форме.

5.2. Организационное и нормативное обеспечение

5.2.1. Система обслуживания клиентов в Обществе организуется таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс качества и стоимости обслуживания, удовлетворения требований клиентов в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договоров.

5.2.2. Порядок взаимодействия подразделений, входящих в область распространения СЦОК, осуществляется в соответствии с внутренними нормативными документами Общества.

5.2.3. Работу с клиентами Общества обеспечивают структурное подразделение - служба по организации работы с клиентами, в состав которой входят ЦОКи.

5.2.4. На службу по организации работы с клиентами возлагаются следующие функции:

- организация клиентского обслуживания с учетом регламентирующей документации СЦОК;
- прием, обработка и анализ поступивших обращений;
- работа с жалобами клиентов;
- анализ потребностей и мониторинг степени удовлетворенности клиентов;
- сбор информации и представление руководству Общества отчетов по взаимодействию с клиентами и предложений по улучшению качества обслуживания.

5.2.5. Поддержание СЦОК на должном уровне на территории обслуживания Общества осуществляется посредством организации сети Центров обслуживания клиентов (центральный ЦОК, ЦОК ФЭС, группа ЦОК в РРЭС)

5.2.6. Для эффективной организации обслуживания клиентов используются фронт- и бэк-офисы:

- В соответствии с СТО 80380011-ИА-ИСМ 017-2009 «Оформление и оснащение Центров обслуживания клиентов» и СТО 80380011-ИА-ИСМ 018-2009 «Внешний вид и деловое поведение сотрудников Центров обслуживания клиентов», фронт-офисы выполняют функции «одного окна» или «единой площадки», осуществляют и отвечают за непосредственное взаимодействие с клиентами. Работа фронт-офисов направлена на повышение качества и культуры обслуживания, обес-

печение комфортных условий ожидания клиентов. Фронт-офисы включают Центры обслуживания клиентов (центральный ЦОК, ЦОК ФЭС, группа ЦОК в РРЭС), Call-центр, Интернет-приемную.

- Бэк-офисы обеспечивают рассмотрение, обработку и выполнение заявок и обращений клиентов, поступающих через фронт-офисы, а также рассмотрение, сопровождение, выполнение условий по договорным обязательствам.
- Взаимодействие фронт-офисов (ЦОКов) и бэк-офисов (подразделений, входящих в область распространения СЦОК) предусматривает:
 - наличие единого программного обеспечения ПО ЦОК с возможностью использования единой базы данных клиентов;
 - информационный обмен, включая передачу в установленные сроки: из фронт-офиса в бэк-офис обращений клиентов для подготовки на них ответов; технической документации для заключения/перезаключения договоров с клиентами; из бэк-офиса во фронт-офис – оформленных и подписанных договоров для передачи клиентам.

5.2.7. Руководители и специалисты структурных подразделений, входящих в область распространения СЦОК, взаимодействуют с СОРК в рамках своей компетенции, на систематической основе дают предложения по улучшению работы с клиентами.

5.2.8. Для организации взаимодействия с клиентами используется единое программное обеспечение ПО ЦОК с возможностью выхода в единую базу данных клиентов.

5.2.9. Общество предоставляет клиентам возможность свободного выбора любого из трех типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного и интерактивного) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений клиента.

5.2.10. Согласно СТО 80380011-ИА-ИСМ 017-2009 «Оформление и оснащение Центров обслуживания клиентов» и СТО 80380011-ИА-ИСМ 018-2009 «Внешний вид и деловое поведение сотрудников Центров обслуживания клиентов» для создания и поддержания СЦОК Общество обеспечивает наличие:

- квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с клиентами и организацию клиентского обслуживания;

- комфортных условий для ожидания и обслуживания клиентов;
- компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений клиентов и формирования отчетов;
- нормативной документации, устанавливающей единые требования к правилам взаимодействия и качеству обслуживания клиентов.

5.2.11. В СЦОК предусмотрены следующие нормативные документы:

- Положение о деятельности службы по организации работы с клиентами;
- Стандарт оформления и оснащения Центров обслуживания клиентов;
- Стандарт внешнего вида и делового поведения сотрудников Центров обслуживания клиентов;
- Стандарт по наполнению и актуализации информации Интернет-приемной;
- Регламент очного обслуживания клиентов;
- Регламент заочного обслуживания клиентов;
- Справочник типовых вопросов и ответов;
- Должностные и рабочие инструкции сотрудников СОРК, ЦОК.

5.3. Основные критерии оценки и индикаторы качества обслуживания клиентов

5.3.1. Эффективный процесс взаимодействия с клиентами характеризуется следующими параметрами:

- единообразие требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
- индивидуальный подход к клиентам, в том числе к инвалидам, ветеранам и социально уязвимым категориям населения;
- минимизация времени клиента, затраченного на получение услуги, в том числе посредством оптимизации и формализации очных контактов с клиентами;
- оперативность реагирования на обращения и устранения выявленных недостатков в работе с клиентами;
- полнота, актуальность и достоверность предоставляемой информации;
- мультиканальность предоставления информации.

5.3.2. Критериями оценки качества взаимодействия с клиентами являются:

- соблюдение сроков оформления и сопровождения договоров об осуществлении технологического присоединения, о возмездном оказании услуг по передаче электрической энергии;
- соблюдение сроков рассмотрения обращений клиентов;
- отсутствие жалоб на качество обслуживания клиентов.

5.3.3. В настоящем Стандарте устанавливаются следующие индикаторы качества обслуживания клиентов:

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

6. ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

6.1. Организация инфраструктуры очного обслуживания

6.1.1. Система очного обслуживания клиентов состоит из центров обслуживания клиентов трех уровней: Центрального ЦОК, ЦОК ФЭС и группы ЦОК в РРЭС.

6.1.2. Количество, места расположения и очередность открытия Центров обслуживания клиентов определяются «Программой развития централизованного обслуживания клиентов в зоне ответственности ОАО «МРСК Юга» до 2011г.

6.1.3. Типовая иерархия по территориальному признаку:

Филиал	Населенный пункт
Центральный ЦОК	Города, в которых расположены исполнительный аппарат ОАО «Кубаньэнерго» (г. Краснодар)
ЦОК ФЭС (филиала)	Города и населенные пункты, в которых расположены филиалы электрических сетей ОАО «Кубаньэнерго»
Группа ЦОК РРЭС	Города и населенные пункты, в которых расположены районы распределительных электрических сетей филиалов ОАО «Кубаньэнерго»

6.1.4. В соответствии с СТО 80380011-ИА-ИСМ 017-2009 «Оформление и оснащение Центров обслуживания клиентов», месторасположение ЦОК определяется исходя из пешеходной или транспортной доступности до него и обратно в течение рабочего дня для всех клиентов, проживающих в границах зоны обслуживания данного подразделения.

6.1.5. Центральный ЦОК, помимо обслуживания клиентов, выполняет сбор и обработку информации по работе с клиентами из ЦОК ФЭС и группы ЦОК в РРЭС для формирования сводных статистических отчетов.

6.2. Организация приема клиентов

6.2.1. Прием клиентов организуется в каждом Центре обслуживания клиентов.

6.2.2. Очное обслуживание в центральном ЦОК и в ЦОК ФЭС осуществляется администраторами и специалистами ЦОК. В группе ЦОК в РРЭС – специалистом ЦОК.

6.2.3. Типовой алгоритм обслуживания клиента:

6.2.3.1. Клиент знакомится посредством информационного стенда/информационного киоска/информационного полиграфического пакета с информацией, разъясняющей порядок приема, тарифные решения, а также с типовыми формами договоров, Правилами и т.д.

6.2.3.2. Администратор проводит первичный прием клиента:

- регистрирует клиента;
- выявляет цель обращения в ЦОК;
- при необходимости предоставляет консультацию;
- организует очередность приема к специалисту.

6.2.3.3. Специалист проводит прием клиента по вопросу обращения:

- регистрирует обращение клиента в ПО ЦОК;
- принимает заявку на технологическое присоединение, заявление о заключении договора о возмездном оказании услуг по передаче электрической энергии, предоставляет консультацию по запросу клиента, принимает обращение.
- при необходимости предлагает дату следующего визита клиента в ЦОК;
- передает клиенту подписанные со стороны Общества проекты договоров об осуществлении технологического присоединения с приложением технических условий, о возмездном оказании услуг по передаче электрической энергии с приложениями в 2-х экземплярах согласно Правилам;
- по запросу клиента выдает копию ответа на жалобу.

6.2.4. Устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с клиентами:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение)
Центр очного обслуживания		
Обслуживание администратором	Ожидание в очереди	до 20 мин.
	Прием	до 10 мин.
	Направление к специалисту	до 5 мин.
Обслуживание специалистом	Ожидание в очереди	до 20 мин.
	Прием	до 20 мин.
Общее время обслуживания клиента		Не более 60 мин.

7. ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

7.1. Организация инфраструктуры заочного обслуживания

7.1.1. Система заочного обслуживания включает два канала связи: телефон (Call-центр/информационно-справочная служба/горячая линия) и почта (почтовая переписка).

7.1.2. Call-центр представляет собой единую централизованную справочную службу, обратившись в которую клиент может получить информацию по услугам посредством телефонной связи, а также передать необходимую информацию для исполнителя услуги.

7.1.3. Почтовая переписка используется для направления документации, а также в случаях, когда клиент направляет обращение по почте.

7.1.4. Устанавливаются следующие типовые параметры деятельности Call-центра:

7.1.4.1. Прием вызовов осуществляется круглосуточно, в дневное время - общей продолжительностью не менее 8 часов в день, в вечернее и ночное время – в записи обращения на автоответчик.

7.1.4.2. При осуществлении записи обращения в начале телефонного разговора клиент предупреждается о том, что его вопрос будет записан на автоответчик.

7.1.4.3. Номер телефона горячей линии единый на всей территории региона.

7.1.4.4. Звонок для абонента бесплатен, кроме случаев нахождения абонента за пределами территории внутризонального телефонного соединения.

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

7.2. Организация обработки обращений

7.2.1. Все заочные обращения, поступающие в адрес Общества, регистрируются и обрабатываются.

7.2.2. Операторы, обеспечивающие заочное обслуживание клиентов, используют единые информационные базы данных, посредством которых синхронизируется их деятельность.

7.2.3. Типовой алгоритм заочного обслуживания по телефону:

- 7.2.3.1. Регистрация и обработка телефонного вызова оператором.
- 7.2.3.2. Предоставление ответа оператором или соединение клиента со специалистом (перечень вопросов для самостоятельного ответа оператором и типовые ответы устанавливаются нормативным документом Общества «Справочник типовых вопросов и ответов»).

7.2.4. Типовой алгоритм заочного обслуживания по почте:

- 7.2.4.1. Регистрация письменного обращения администратором (специалистом).
- 7.2.4.2. Направление запроса в профильное структурное подразделение для подготовки ответа.
- 7.2.4.3. Контроль сроков рассмотрения обращения производится специалистом ЦОК.
- 7.2.4.4. Оформление ответа в печатном виде на фирменном бланке Общества и подписание должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращений.

7.2.5. Устанавливаются следующие типовые параметры средней и предельной продолжительности заочного взаимодействия с клиентами:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее/предел)
Call-центр		
Телефонное обслуживание клиента оператором	Время ожидания ответа	40 сек.
	Запрос и поиск информации о клиенте	45 сек.
	Предоставление информации по вопросу	5 мин.
	Постобработка обращения	5 мин.
Телефонное обслуживание клиента специалистом	Соединение со специалистом бэк-офиса	40 сек.
	Предоставление информации специалистом бэк-офиса	5 мин.
Почта		
Обработка обращения специалистом	Регистрация, классификация обращений и передача обращения исполнителю	не более 2 дней
Обработка обращения исполнителем	Рассмотрение обращения и оформление ответа, в том числе:	не более 26 дней

	- оформление запроса в структурные подразделения Общества	не более 3 дней
	- получение информации и подготовка ответа	не более 20 дней
	- продление срока рассмотрения обращения с уведомлением клиента	не более 30 дней
	- оформление ответа и отправка заявителю	не более 3 дней
Обработка обращения специалистом	- контроль сроков рассмотрения обращения	в течение обработки обращения
	- регистрация даты направления ответа заявителю	не более 1 дня
Общая продолжительность		не более 30 дней (без продления срока рассмотрения)

7.2.6. Контроль над соблюдением сроков подготовки ответов на обращения клиентов осуществляется специалистами ЦОК.

7.2.7. Действия по поступившему обращению не производятся, с уведомлением об этом клиента, в случаях:

- если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника Общества, а также членов его семьи;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению (кроме фамилии гражданина (наименования юридического лица), направившего обращение, и почтового адреса);
- если в письменном обращении клиента содержится вопрос, на который клиенту уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну.

7.2.8. Обращение клиента не рассматривается и ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина (наименование юридического лица), направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

8. ОРГАНИЗАЦИЯ ИНТЕРАКТИВНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

8.1. Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания

8.1.1. Интерактивное обслуживание клиентов организуется на веб-сайте Общества.

8.1.1.1. Интерактивное обслуживание клиентов Общества организуется на базе раздела «Клиентам». Раздел включает следующие подразделы:

- Законодательство;
- Перспективы развития;
- Технологическое присоединение;
- Транспорт электрической энергии;
- Тарифы;
- Проблемные энергозоны;
- Качество электрической энергии;
- Документация;
- Стандарты.

8.1.1.2. Структура Интернет-приемной веб-сайта Общества:

Наименование	Содержание	Информация
Центры обслуживания клиентов	Информация о контактах и услугах Центров обслуживания клиентов	Телефоны, адреса, схемы проезда, оказываемые услуги и другая информация о Центрах обслуживания клиентов Общества
Пресс-служба	Актуальная информация для клиентов о новостях Общества	
Памятка	Процедура технологического присоединения	Описание процедуры технологического присоединения
	Порядок расчета за технологическое присоединение	Информация о порядке расчета за технологическое присоединение
	Заявки	Рекомендуемые формы заявок, типовые формы
	Договор	

	Квитанции	
Анкета для клиентов	Анкета	Электронные формы для заполнения
	Книга жалоб	
	Книга отзывов и предложений	
	хищение электроэнергии	
Вопрос-ответ	Направить сообщение	Ссылки на соответствующие разделы сайта Общества. Возможность задать вопрос специалистам компании по вопросам энергоснабжения
	Часто задаваемые вопросы	Наиболее часто задаваемые вопросы и ответы на них

8.1.1.3. Интерактивное обслуживание клиентов организуется на веб-сайте Общества на базе раздела «Вопрос – ответ».

8.1.1.4. Типовая структура раздела «Клиентам».

Наименование	Содержание	Информация
Технологическое присоединение	Размер платы за технологическое присоединение	Нормативные документы по установлению платы за технологическое присоединение
	Информация для физических и юридических лиц	Положение о технологическом присоединении. Типовые формы договоров об осуществлении технологического присоединения. Рекомендуемые формы заявок на технологическое присоединение
	Информация о контактах и Центрах обслуживания клиентов	Телефоны, адреса, схемы проезда и другая информация о Центрах обслуживания клиентов

	Правовые основы осуществления деятельности по технологическому присоединению	Перечень Федеральных законов и Постановлений Правительства по технологическому присоединению
Транспорт электрической энергии	Территория обслуживания	Карта территории обслуживания филиала
	Структура потребителей	Информация о взаимодействии с потребителями
	Информация о тарифах	Перечень региональных Постановлений «Об установлении тарифов на услуги по передаче электрической
	Информация о диспетчерских службах	Телефоны диспетчерских служб подразделений
	Информация о розничном рынке электроэнергии	Информация и телефон «Информационно-справочной линии»
Вопрос-ответ	Направить сообщение	Электронная форма для заполнения сообщения
	Часто задаваемые вопросы	Наиболее часто задаваемые вопросы и ответы на них
Стандарты	Стандарты обслуживания клиентов	
Качество электроэнергии	Общая информация Нормативно-правовая база	Перечень нормативных и внутренних документов

8.2. Организация обработки обращений

8.2.1. Интерактивное обслуживание ведется по двум направлениям:

- предоставление справочной информации;
- обработка обращений клиентов.

8.2.2. Типовой алгоритм интерактивного обслуживания:

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

8.2.2.2. При необходимости клиент заполняет автоматизированную форму запроса информации, жалобы, заявления (предложения), благодарности.

8.2.2.3. После поступления информации:

- специалист СОРК предоставляет ответ или направляет запрос профильному специалисту по направлению деятельности (перечень вопросов для самостоятельного ответа специалиста и типовые ответы устанавливаются нормативным документом Общества «Справочник типовых вопросов и ответов»);
- ответ направляется клиенту и, если представляет интерес для других потребителей, публикуется на веб-сайте в разделе «Вопрос-ответ».

8.2.3. Более подробно алгоритм интерактивного обслуживания представлен в Приложении 2.

8.2.4. Устанавливаются следующие сроки предельной продолжительности взаимодействия с клиентами:

Форма взаимодействия	Критерий	Срок (предельное значение)
Интернет-приемная		
Интернет-приемная	Обновление информации в случае изменения	не более 2 дней с момента введения новой редакции
E-mail		
Обработка обращения специалистом	Рассмотрение обращения и оформление ответа	не более 24 дней

9. ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С КЛИЕНТАМИ

9.1. Обратная связь с клиентами подразделяется на:

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

9.2. По способу выражения обратная связь подразделяется на:

- жалобы;
- заявления (в том числе предложения, сообщения);
- благодарности.

9.3. Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:

- устные и письменные обращения клиентов (включая записи в «Книге отзывов и предложений»);
- телефонные обращения;
- почта;
- Интернет-приемная;
- электронная почта;
- автоответчик.

9.4. Дополнительная плата за оказание информационно-справочных услуг с использованием интерактивных каналов связи с клиентов не взимается.

9.5. Активная обратная связь выражается в самостоятельном проявлении инициативы клиентом в высказывании своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении стандарта обслуживания в Обществе.

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

9.7. Для изучения мнения клиентов о качестве обслуживания на регулярной основе (не реже одного раза в год) проводятся опросы, интервью, анкетирование и др.

9.8. Отчеты по итогам изучения степени удовлетворенности клиентов доводятся до сведения заинтересованных сторон путем размещения:

- на веб-сайте Общества;
- на информационных стендах в Центрах обслуживания клиентов.

10. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ КЛИЕНТОВ

10.1. Общие требования по рассмотрению обращений предусматривают:

10.1.1. Доступность информации о месте и способах предъявления обращений:

- информация о месте и способах предъявления обращений представлена на информационных стендах в Центрах обслуживания клиентов, в «Интернет-приемной», в разделе «Клиентам» на веб-сайте Общества;
- в Центрах обслуживания клиентов у администраторов (специалистов) находится «Книга отзывов и предложений» (Приложение 3), в которой клиент может высказать мнение о качестве предоставления услуг Обществом. В «Книге отзывов и предложений» клиент подписывает обращение с указанием фамилии, имени, отчества и адреса. «Книга отзывов и предложений» предназначена для быстрого реагирования на нарушения в обслуживании.

10.1.2. Порядок рассмотрения обращений:

- в Центрах обслуживания клиентов определяется специалист по работе с обращениями;
- все входящие обращения клиентов в ЦОК регистрируются специалистом по работе с обращениями в «Журнале регистрации обращений» (Приложение 4) и в ПО ЦОК;
- все письменные обращения, находящиеся на рассмотрении, с момента поступления и до полного разрешения вопроса, контролируются специалистом по работе с обращениями посредством ПО ЦОК;
- специалист по работе с обращениями обязан информировать клиента о сроках рассмотрения и продвижении в работе по обращению;
- срок предоставления ответа по обращению не должен превышать 30 дней со дня регистрации письменного обращения клиента;
- обращение считается исполненным и снимается с контроля в соответствии с действующим законодательством в том случае, когда рассмотрены все поставленные в нем вопросы и предоставлен ответ клиенту.

10.1.3. Объективность рассмотрения обращений:

- обращение должно быть рассмотрено объективно и непредвзято.

10.1.4. Ориентация на клиента:

- процесс работы с обращениями для заявителя является бесплатным;
- оперативное реагирование на обращение осуществляется путем выстраивания «обратной связи» наиболее удобными методами и средствами для клиента;
- работа с обращениями в Обществе предусматривает вежливое общение персонала с лицом, его предъявляющим;
- информация о предъявляющем обращение лице должна быть доступна для работы только для подразделений, занимающихся рассмотрением обращений клиентов, а также должна быть защищена от несанкционированного доступа.

10.1.5. Постоянное улучшение:

- в Обществе проводится анализ и классификация обращений для установления систематического, периодически повторяемого или единичного характера проблем. После проведения анализа определяются меры по устранению основных причин жалоб для постоянного улучшения взаимодействия с клиентами.

10.2. Порядок рассмотрения обращений

10.2.1. Прием и первичная обработка обращений.

Специалист фронт-офиса по работе с обращениями:

- определяет характер обращения, при необходимости уточняет сведения по претензии у заявителя;
- заносит данные по обращению в карточку клиента в ПО ЦОК с прикрепленной скан-версией обращения;
- обращение автоматически регистрируется с присвоением регистрационного номера в ПО ЦОК;
- зарегистрированное обращение направляется руководителю Общества или его заместителям, для определения исполнителей, сроков и порядка разрешения вопросов по обращению;
- обращение по резолюции руководителя Общества (заместителей), попадает профильному специалисту бэк-офиса, ответственному за подготовку ответа по обращению;

- специалист фронт-офиса по работе с обращениями, регистрирует поступившее обращение в «Журнале регистрации обращений» (Приложение 4).

10.2.2. Рассмотрение обращения клиента.

Профильный специалист бэк-офиса, ответственный за подготовку ответа на обращение:

- проводит расследование по обращению;
- подготавливает ответ и подписывает его у должностного лица;
- направляет ответ заявителю заказным письмом с уведомлением или другим способом, выбранным клиентом;
- прикрепляет скан-версию ответа на обращение в ПО ЦОК.

10.2.3. Контроль и завершение работы по обращению.

Специалист фронт-офиса по работе с обращениями:

- контролирует своевременность рассмотрения и исполнения обращения с момента его поступления в Общество до полного решения вопроса посредством ПО ЦОК;
- фиксирует дату направления ответа на обращение в «Журнале регистрации обращений».

11. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КЛИЕНТОВ

11.1. Информационное взаимодействие с клиентами имеет следующие формы:

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

11.2. Массовое информационное взаимодействие заключается в проведении разнообразных PR-кампаний, направленных на информирование широкой общественности (настоящих и потенциальных клиентов, партнеров и сотрудников) о деятельности Общества, возможных каналах связи.

11.3. Базовый инструмент массового информационного взаимодействия с аудиторией – СМИ.

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

11.4.1. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечень документов, необходимых для оформления договора на оказание услуг, входящих в компетенцию Общества;
- размер оплаты услуг (тарифы);
- комплектность (достаточность и достоверность) представленных документов, необходимых для оформления договора на оказание услуг, входящих в компетенцию Общества;
- источник получения документов, необходимых для оформления договора на оказание услуг, входящих в компетенцию Общества (орган, организация и их местонахождение);
- время приема и выдачи документов.

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

11.5. Предоставление клиенту информации по инициативе Общества, так же как и консультации по запросу, осуществляется через очные, заочные и интерактивные каналы информационного взаимодействия.

11.5.1. По инициативе Общества клиентам предоставляется справочная информация.

11.5.2. К справочной информации относятся:

- перечни документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию сотрудников Общества;
- примеры оформления документов и требования к ним;
- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса интернет-сайтов и электронной почты органов, в которых клиентам предоставляются документы, необходимые для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества;
- схема расположения ЦОК и режим приема клиентов;
- порядок информирования о ходе исполнения;
- порядок получения консультаций.

12. ЗАПИСИ

№ п/п.	Наименование записи	Документация, определяющая наличие записи	Рассылка записи		Срок и место хранения записи	Срок и место хранения записи, оставленной для справочных целей
			№ экземпляра	Подразделение-получатель		
1	2	4	5	6	7	8
1	Журнал регистрации обращений	СТО 00104604 – ИСМ 019-2009	1	ЦОК ИА	1 год- ЦОК ИА	5 лет архив ИА
			2	ЦОК Адыгейских ЭС	1 год- ЦОК Адыгейских ЭС	5 лет архив Адыгейских ЭС
			3	ЦОК Армавирских ЭС	1 год- ЦОК Армавирских ЭС	5 лет архив Армавирских ЭС
			4	ЦОК Лабинских ЭС	1 год- ЦОК Лабинских ЭС	5 лет архив Лабинских ЭС
			5	ЦОК Ленинградских ЭС	1 год- ЦОК Ленинградских ЭС	5 лет архив Ленинградских ЭС
			6	ЦОК Славянских ЭС	1 год- ЦОК Славянских ЭС	5 лет архив Славянских ЭС
			7	ЦОК Сочинских ЭС	1 год- ЦОК Сочинских ЭС	5 лет архив Сочинских ЭС
			8	ЦОК Тимашевских ЭС	1 год- ЦОК Тимашевских ЭС	5 лет архив Тимашевских ЭС
			9	ЦОК Тихорецких ЭС	1 год- ЦОК Тихорецких ЭС	5 лет архив Тихорецких ЭС
			10	ЦОК Усть-	1 год- ЦОК	5 лет архив Усть-

				Лабинских ЭС	Усть-Лабинских ЭС	Лабинских ЭС
			11	ЦОК Юго-Западных ЭС	1 год-ЦОК Юго-Западных ЭС	5 лет архив Юго-Западных ЭС

Интерактивная информационно-справочная система

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

2. При функционировании IVR клиенту обеспечивается возможность:

2.1. Набрав номер телефона, попасть в главное меню, откуда посредством нажатия клавиш в тональном режиме перейти в интересующие подменю (не более 3–4 позиций для выбора на каждом уровне).

2.2. Выбрать наиболее важные или часто используемые позиции меню.

2.3. Вернуться из любой позиции на предыдущий уровень меню или в корневое меню системы.

2.4. Дождаться ответа оператора в случае, если аппарат не поддерживает функцию тонального набора.

3. Варианты сообщений IVR ориентированы на различную степень информационной подготовленности клиента.

Алгоритм интерактивного обслуживания

1. Для предоставления справочной информации в Интернет-приемной организуется раздел «Вопрос-ответ».
2. Клиент может получить ответ на запрос справочной информации следующими способами:
 - 2.1. Самостоятельно, просмотрев информацию в подразделе «Часто задаваемые вопросы», в котором содержатся ответы на часто задаваемые вопросы;
 - 2.2. Задав вопрос специалисту Общества.
3. Самостоятельный поиск интересующей информации осуществляется клиентом:
 - 3.1. Вручную, методом прямого просмотра всех представленных на Интернет-приемной вопросов/ответов.
 - 3.2. Поиском по базе данных вопросов/ответов по ключевому слову.
4. Если клиент не смог найти ответ на интересующий его вопрос среди имеющихся в базе ответов, он может отправить вопрос специалисту.
5. Для того чтобы задать вопрос специалисту Общества, клиенту требуется заполнить автоматизированную форму.
6. Специалист СОРК производит рассмотрение писем:
 - 6.1. Если вопрос, заданный клиентом, не относится к сфере предоставления услуг Общества, специалист направляет ответ с благодарностью за заданный вопрос и уведомлением, что ответ не может быть предоставлен, поскольку вопрос не относится к деятельности Общества.
 - 6.2. Если вопрос, заданный клиентом, относится к типовым вопросам, специалист СОРК отвечает на вопрос и рекомендует воспользоваться разделом «Часто задаваемые вопросы».
 - 6.3. Если вопрос, заданный клиентом, выходит за рамки компетенции специалиста, он переадресует вопрос клиента соответствующему специалисту Общества по направлению.

8. Специалист СОРК направляет ответы на все поступающие вопросы клиентов. Ни один вопрос не остается без ответа.
9. Системы автоинформирования предназначены для предоставления информации клиенту без предварительного запроса.
10. Все обращения от клиентов Общества автоматически поступают на электронный адрес специалисту СОРК.
11. Письменный ответ направляется клиенту, краткое содержание публикуется в соответствующем разделе Интернет-приемной.

Книга отзывов и предложений

№ п/п	Дата	Содержание	ФИО и адрес Заявителя	Отметка о результатах проверки и принятых мерах
1	2	3	4	5

Журнал регистрации обращений

№ п/п	Дата обращения	Регистрационный номер обращения в ПО	Наименование, ФИО и адрес клиента: - физическое лицо - юридическое лицо - индивидуальный предприниматель	Вид обращения: заявление, предложение, благодарность	Краткое содержание обращения	Кому направлено обращение	Срок исполнения	Отметка о выполнении (дата)
1	2	3	4	5	6	7	8	9

