

## **СТАНДАРТ**

*качества обслуживания клиентов АО "Новосибирскэнергобыт"*

## Оглавление

- [1. Общие положения](#)
- [2. Термины, определения и сокращения](#)
- [3.1 Цели и задачи](#)
- [3.2 Требования к процессам взаимодействия с клиентами](#)
- [3.3 Общая схема работы с обращениями клиентов](#)
- [3.4 Требования к этикету](#)
- [3.5 Взаимодействие с клиентами при осуществлении бытовой деятельности](#)
- [3.6 Основные требования, предъявляемые к обслуживанию в рамках договора энергоснабжения клиентов-физических лиц](#)
- [3.7 Мониторинг качества обслуживания клиентов](#)
- [4 Ответственность](#)
- [5 Контроль](#)
- [6 Заключительное положение](#)

# 1. Общие положения

## Область применения:

**1.1** Настоящий Стандарт качества обслуживания клиентов (потребителей электрической энергии) гарантирующим поставщиком (далее – Стандарт) устанавливает основные требования по взаимодействию с потребителями (покупателями), потенциальными потребителями (покупателями) электрической энергии при осуществлении энергосбытовой деятельности, включая правила и характеристики очного, заочного и интерактивного обслуживания при оказании услуг в АО «Новосибирскэнергосбыт» (далее Общество).

**1.2** Действие Стандарта распространяется на взаимоотношения с потребителями – физическими лицами, юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями, а также исполнителями коммунальных услуг из числа товариществ собственников жилья, жилищно-строительных, жилищных или иных специализированных потребительских кооперативов либо управляющих организаций.

**1.3** Стандарт не регламентирует взаимодействие Общества на оптовом рынке электроэнергии (мощности).

**1.4** Настоящий Стандарт разработан в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 26.03.2003 № 35-ФЗ «Об электроэнергетике»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 04.05.2012 № 442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».

**1.5** Настоящий Стандарт, все изменения и дополнения к нему утверждаются и вводятся в действие приказом Первого заместителя Генерального директора.

## 2. Термины, определения и сокращения

Применительно к настоящему Стандарту используются следующие термины и определения:

- **Автоинформатор** – техническая система автоматического оповещения большого количества потребителей с целью доведения до них типовой информации.
- **Гарантирующий поставщик электрической энергии** - коммерческая организация, обязанная в соответствии с Федеральным законом или добровольно принятыми обязательствами заключить договор энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии) с любым обратившимся к нему потребителем либо с лицом, действующим от имени и в интересах потребителя и желающим приобрести электрическую энергию.
- **Дополнительные услуги** – услуги, оказываемые Обществом, не относящиеся к основному виду деятельности Общества: купле – продаже электрической энергии.
- **Заочное обслуживание** – обслуживание клиентов без личного контакта с сотрудниками Общества, в том числе по телефону (IVR-меню, оператор), почте, в Личном кабинете для физических лиц, в Личном кабинете для юридических лиц, в мобильном приложении, ГИС ЖКХ.
- **Заявление на изменение услуг** – обращение клиента с целью изменения объема получаемых услуг и прочее.
- **Интерактивное обслуживание** – форма обслуживания клиентов с использованием сети интернет.
- **Интерактивный автоответчик (IVR) (с англ. Interactive Voice Responder)** – голосовой помощник, интерактивная информационно-справочная система, необходимая для автоматизации обработки запросов клиентов с помощью тонального набора или голосом. Также озвучивает приветствие, информацию и вспомогательные данные с помощью предварительно записанных голосовых сообщений или синтеза речи.
- **Клиент** – потребитель/покупатель (по договорам энергоснабжения (купли-продажи)), потребитель по договорам предоставления коммунальных услуг, потребитель товаров и коммерческих услуг Общества.
- **Клиентоориентированный подход** – подход к организации бизнеса, в котором достижение стратегических целей и устойчивой прибыльности Общества основано, в том числе, на обеспечении лояльности потребителей.
- **Контакт-центр** – подразделение компании, занимающееся информированием, обработкой входящих обращений, проведением опросов.
- **Личный кабинет** – подтверждаемый наличием (привязкой) учётной записи персональный раздел клиентов в информационной системе гарантирующего поставщика, обеспечивающей использование сервисов обслуживания зарегистрированными в ней клиентами, и предоставление таким клиентам необходимой информации.
- **Мобильное приложение** – программа, установленная и запущенная на телефоне, коммуникаторе, смартфоне и др. мобильном устройстве с операционной системой iOS или Android. Приложение может быть предустановлено на устройство в

процессе производства или загружено пользователем с помощью различных платформ для распространения ПО.

- **Обращение** – направленное клиентом в адрес Общества или должностного лица Общества письменное или устное заявление, предложение. Обращение в адрес Общества с официальным запросом о предоставлении информации направляется только в письменном виде.
- **Очное обслуживание** – обслуживание клиентов посредством личного контакта с работниками Общества, осуществляется в подразделениях и территориальных отделениях Общества.
- **Официальный сайт** – информационный ресурс, объединённая под одним адресом (доменным именем или IP-адресом) совокупность документов и сервисов компании в сети Интернет.
- **Потребитель (покупатель)** – потребитель электрической энергии, приобретающий электрическую энергию (мощность) по заключенному с Обществом, в том числе путем совершения конклюдентных действий, договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии) (мощности)). Потребителями Общества являются: – граждане–потребители и приравненные к ним в соответствии с нормативными правовыми актами в области государственного регулирования тарифов группы (категории) потребителей, приобретающие электрическую энергию для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности; – исполнители коммунальных услуг, приобретающие электрическую энергию для предоставления коммунальных услуг гражданам; – юридические лица и предприниматели, приобретающие электрическую энергию для производственных нужд; – юридические лица, приобретающие электрическую энергию для ее дальнейшей продажи; – юридические лица - территориальные сетевые организации, приобретающие электрическую энергию в целях компенсации потерь электрической энергии; – собственники объектов микрогенерации.
- **Претензия (жалоба)** – вид обращения клиента в адрес компании или должностного лица о восстановлении нарушенных прав или охраняемых законом интересов клиента, а также о ненадлежащем исполнении договорных обязательств оказания услуг и (или) предоставлении товаров, или ненадлежащем качестве обслуживания, содержащее требования к каким-либо действиям на устранение нарушения, возмещения ущерба и т.п.
- **Система обслуживания клиентов** – совокупность взаимосвязанных процессов, трудовых и информационных ресурсов компании, которые направлены на предоставление клиентам услуг надлежащего качества.
- **Сотрудник** – любой сотрудник Общества, кто в ходе своей профессиональной деятельности осуществляет взаимодействие с клиентом.
- **Электронный документ** – документ, представленный в электронно-цифровой форме.
- **Электронный документооборот** – совокупность автоматизированных процессов по работе с документами, представленными в электронном виде без использования бумажных носителей.
- **Электронная подпись** – реквизит электронного документа, полученный в результате криптографического преобразования информации с использованием

закрытого ключа подписи и позволяющий проверить отсутствие искажения информации в электронном документе с момента формирования подписи (целостность), принадлежность подписи владельцу сертификата ключа подписи (авторство), а в случае успешной проверки подтвердить факт подписания электронного документа (неотказуемость).

- **Ящик для клиентской корреспонденции** – ящик, предназначенный для сбора письменной корреспонденции (писем, анкет и др.), устанавливаемый в доступных для потребителей местах.

## 3.1 Цели и задачи

Целью разработки и внедрения настоящего Стандарта является установление норм и правил взаимодействия Общества с потребителями, единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия Общества и клиента (потребителя (покупателя)).

Стандарт определяет требования к следующим процедурам:

- взаимодействия с клиентами при заключении и ведении договоров;
- реагирование на претензии и обращения, обеспечения «обратной связи»;
- анализа потребностей и ожиданий клиента посредством обработки его обращений;
- оценки степени удовлетворенности качеством услуг электроснабжения и качеством обслуживания Обществом.

Стандарт определяет и регламентирует основные направления повышения удовлетворенности потребителей качеством услуг энергоснабжения и качеством обслуживания:

- оперативного реагирования на обращения клиентов, сокращения времени решения вопросов;
- создания комфортных условий и доброжелательного отношения к клиенту;
- оптимизации затрат клиентов и Общества.

## 3.2 Требования к процессам взаимодействия с клиентами

### 3.2.1 Принципы взаимодействия с потребителями:

Политика Общества в области взаимодействия с потребителями заключается в обеспечении клиентоориентированного подхода, где основной приоритет - удовлетворение потребностей клиентов через высокое качество обслуживания. Это помогает формировать лояльность клиентов к Обществу как в краткосрочной, так и в

долгосрочной перспективе. Основным принципом взаимодействия Общества с клиентами является доступность обслуживания, под которой понимается:

- Предоставление возможности взаимодействовать через различные каналы связи: телефон, чат в мобильном приложении, личный кабинет.
- Обеспечение надежного и удобного доступа к онлайн-ресурсам и сервисам, включая веб-сайт, мобильное приложение и контактный центр. Поддержка и регулярное обновление цифровых платформ для обеспечения их работоспособности и безопасности.
- Обеспечение высокой оперативности в работе с клиентами, что включает: оперативное реагирование на запросы и обращения клиентов в минимально возможные сроки, эффективное и быстрое решение возникающих у клиентов проблем и вопросов.
- Предоставление полной, актуальной и легко доступной информации о предоставляемых услугах, условиях их получения.
- Доступность и оперативность заочного и интерактивного сервисов Общества. Каналы заочной коммуникации с потребителями обеспечивают круглосуточный доступ к заочному сервису и оперативность реакции Общества на запросы потребителя. К интерактивному сервису организован удобный и скоростной доступ, интерфейс и инструментарии интерактивного сервиса эргономичны и интуитивно понятны для потребителей.
- Информационная доступность. С целью информирования клиентов по вопросам, связанным с процессом электроснабжения, Общество размещает в офисах обслуживания и на официальном сайте информацию, необходимую клиентам, а также с учетом требований законодательства.
- Прозрачность бизнес-процессов обслуживания потребителей. Бизнес-процессы обслуживания потребителей формализованы, описаны и прозрачны для обеспечения контролируемости и управляемости процедур взаимодействия с потребителями.
- Объективность. Общество обеспечивает объективное и не предвзятое рассмотрение жалоб в установленные сроки.
- Вежливость. Работники Общества должны быть вежливы и проявлять уважение к мнению потребителей. Грубое и неуважительное отношение к потребителю и его мнению не допускается вне зависимости от возраста, статуса, мнения, отношения к Обществу. При обслуживании потребителей работники Общества придерживаются доброжелательного стиля общения, не допускают пренебрежительного тона.
- Лояльность. Персонализация обслуживания с учетом индивидуальных потребностей и предпочтений каждого клиента. Сбор и анализ обратной связи от клиентов для постоянного улучшения качества обслуживания. Разработка и внедрение программ лояльности, предоставляющих клиентам дополнительные выгоды.
- Защита персональных данных. Общество в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» обеспечивает полную защиту персональных данных, полученных от потребителей, и использует их с целью выполнения договорных обязательств, а также в иных целях, согласованных с потребителем. Общество обеспечивает соблюдение требований

конфиденциальности и безопасности персональных данных при их обработке, хранении и передаче в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

- Организационная доступность. Клиенту не может быть отказано в предоставлении запрашиваемой услуги при выполнении им условий, необходимых для оказания данной услуги.

Обслуживание потребителей основано на принципе «обратной связи» и предполагает внесение соответствующих изменений в деятельность Общества в ответ на потребности и ожидания потребителей. Обращения и жалобы потребителей рассматриваются с учетом принципа добросовестности потребителя, если иное не установлено нормативными правовыми актами Российской Федерации.

### **3.2.2 Функциональная структура взаимодействия с клиентами:**

Система обслуживания потребителей в Обществе организуется таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс качества, себестоимости и удовлетворения требований потребителей в соответствии с законодательством Российской Федерации. Для построения эффективной системы обслуживания потребителей на всех уровнях структуры управления Общества должны функционировать соответствующие организационные элементы.

На исполнительном уровне Общества функции координации и управления системой обслуживания клиентов осуществляют функциональные структурные подразделения, непосредственно отвечающие за организацию заочного, интерактивного и очного обслуживания клиентов, в соответствии с внутренними нормативными документами этих структурных подразделений.

На указанные подразделения возлагаются следующие функции:

- организация клиентского обслуживания с учетом положений настоящего Стандарта, договорных обязательств регламентов и законодательства;
- прием, обработка, анализ и передача поступивших обращений согласно тематике в соответствующие структурные подразделения Общества;
- работа с жалобами и обращениями потребителей, касающихся вопросов обслуживания;
- изучение потребностей и мониторинг степени удовлетворенности потребителей;
- сбор и предоставление руководству Общества отчетов по взаимодействию с потребителями и предложений по улучшению качества обслуживания.

Для организации обслуживания потребителей используют два уровня: первая линия и вторая линия.

Первая линия отвечает за непосредственное взаимодействие с потребителем.

Вторая линия – подразделения Общества, на которые возложены задачи, не связанные с личным обслуживанием потребителей, в частности включающие в себя:

- рассмотрение, обработку и выполнение обращений потребителей, поступающих через фронт-офис;
- расчеты за оказание услуг и формирование платежных документов в соответствии с заключенными с потребителями договорами и т.д.

Для создания и поддержания системы обслуживания потребителей Общество обеспечивает наличие:

- квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с потребителями и организацию клиентского обслуживания;
- компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений потребителей и формирования отчетов;
- формализованных в соответствующей регламентирующей документации бизнес-процессов взаимодействия Общества с потребителями.

### **3.2.3 Виды обслуживания клиентов и приоритеты их использования**

Система обслуживания потребителей включает следующие формы обслуживания потребителей: информирование, заочный (в том числе интерактивный) сервис (обслуживание без личного контакта с работниками Общества), очный сервис (обслуживание посредством личного контакта с работниками Общества).

Информирование потребителей о деятельности Общества и условиях обслуживания имеет две формы: массовое и индивидуальное информирование.

Заочная форма обслуживания, а также интерактивный сервис осуществляется без личного контакта потребителей с работниками Общества. При заочной форме обслуживания потребителей используются следующие каналы коммуникации: чат в мобильном приложении «Платосфера», Call-центр, чат-бот на интернет-сайте Общества (в том числе Личный кабинет клиента), электронный документооборот, ящик для клиентской корреспонденции, размещенный в офисах обслуживания клиентов, расположенных на территории г. Новосибирска и Новосибирской области.

г. Новосибирск, ул. Орджоникидзе, 32

г. Куйбышев, квартал 1, дом 26

г. Татарск, ул. Василевского, 4а

г. Искитим, мкр. Подгорный, 31а

Очная форма обслуживания осуществляется в подразделениях Общества по индивидуальному графику, согласованному с клиентом по телефону. Обслуживание клиентов доступно в офисах, расположенных на территории г. Новосибирска и Новосибирской области:

г. Новосибирск, ул. Орджоникидзе, 32

г. Куйбышев, квартал 1, дом 26

г. Татарск, ул. Василевского, 4а

г. Искитим, мкр. Подгорный, 31а

Дополнительно очное обслуживание Клиентов - бытовых потребителей АО «Новосибирскэнергосбыт» организовано в Многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) на территории г.Новосибирска и Новосибирской области.

Общество предоставляет потребителям возможность свободного выбора любой из трех форм обслуживания (виртуальной (интерактивной), заочной и очной) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений потребителя.

Основными приоритетами при организации обслуживания потребителей являются:

- минимизация возникновения вопросов у потребителей при организации информирования;
- следование принципам прозрачности, однозначности, простоты восприятия и понимания; создание систем помощи и подсказок, появляющихся во время процесса получения услуги;
- приоритет персонального самообслуживания потребителей над иными видами обслуживания. Это приоритет создания способов (услуг), позволяющих потребителям решать вопросы (пользоваться сервисами) в любое время, находясь в любом месте. Такими способами являются: размещение исчерпывающих и понятных материалов на сайте и в центрах (пунктах) обслуживания клиентов Общества, организация роботизированных сервисов, использование автоматизированных сервисов партнёров Общества;
- приоритет заочного обслуживания над очным. Минимизация количества вопросов, которые клиент не может решить без очного контакта с работником Общества.

### **3.2.4 Организация информирования клиентов**

При организации информирования потребителей соблюдаются следующие требования:

обязательные для информирования потребителей сведения могут предоставляться по запросу потребителя, размещаться на официальном сайте Общества, на информационных

досках в центрах (пунктах) обслуживания клиентов Общества, платежных документах Общества;

ответственность за разработку, актуализацию и тиражирование информации определяется в соответствии с внутренними и организационно-распорядительными документами Общества согласно направлениям деятельности. Ответственность за размещение и предоставление информации в зависимости от способа ее размещения и предоставления возлагается на руководителей соответствующих структурных подразделений Общества.

Массовое информирование заключается в информировании широкой общественности (настоящие и потенциальные потребители, партнеры и работники) о деятельности Общества через СМИ, через официальный сайт Общества.

По инициативе Общества потребителям предоставляется два типа информации: напоминания и сообщения, которые могут содержать в себе информацию:

- о наличии задолженности;
- о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;
- об изменении тарифов или правил предоставления услуг;
- о готовности документов.

Данная информация может быть доведена до потребителей различными способами:

- путем автоматизированного обзвона;
- путем обзвона потребителей операторами Call-центра;
- путем автоматизированной рассылки на e-mail;
- через размещение справочной информации на сайте Общества;
- через размещение информационных материалов в буклетах и брошюрах, на информационных стендах, расположенных в центрах (пунктах) обслуживания клиентов Общества;
- путем размещения справочной информации в официальной группе ВКонтакте "Новосибирскэнергосбыт".

В соответствии с действующим законодательством в обязательном порядке потребителям на безвозмездной основе предоставляется следующая информация:

#### 1. О заключении договора энергоснабжения:

- основные условия заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности));
- перечень документов, необходимых для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности));
- порядок заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности));
- опубликование разработанных форм договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), а также форм договоров купли-

продажи электрической энергии, произведенной на объектах микрогенерации, расположенных в зоне деятельности гарантирующего поставщика, в соответствии с требованиями действующего законодательства;

- сроки заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)).
- порядок получения информации о состоянии процесса заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)).

## 2. О настоящем стандарте.

- Применение положений настоящего Стандарта Общества при обслуживании потребителей является обязательным. Настоящий Стандарт размещается в обязательном порядке на сайте Общества и на информационных стендах в центрах (пунктах) обслуживания клиентов Общества.

## 3. О перечне мероприятий, включенных в программу мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей (покупателей) и выполненных в истекшем году (или указание на их отсутствие), а также следующей информации (при наличии технической возможности по сбору и обработке такой информации):

- количество обращений, претензий и жалоб на действия гарантирующего поставщика;
- среднее за календарный месяц время ожидания потребителей (покупателей) в очереди до начала очного и (или) заочного обслуживания;
- среднее за календарный месяц время обслуживания очно и (или) по каналам заочного обслуживания;
- режим работы каналов обслуживания в течение года.

## 4. О заочном и очном обслуживании клиентов.

График и порядок обслуживания потребителей в центрах (пунктах) очного обслуживания клиентов, адреса и телефоны (при наличии) центров (пунктов) очного обслуживания клиентов, категории потребителей, которые обслуживаются в конкретном центре (пункте) очного обслуживания, информация о предоставленных потребителям (покупателям) каналах заочного обслуживания и режиме их работы (обслуживание без личного контакта с работниками Общества, в том числе по телефону, с использованием почтовой связи, систем видео-конференц-связи (при наличии соответствующего оборудования и технической возможности) или через сеть «Интернет»), а также обеспечение наличия бесплатных телефонных или телекоммуникационных каналов связи между гарантирующим поставщиком и потребителями.

## 5. О праве потребителей энергосбытовых(энергоснабжающих) организаций, функционирующих в зоне деятельности гарантирующего поставщика, в любое время перейти на обслуживание к гарантирующему поставщику.

6. О порядке и условиях приема показаний приборов учета для расчетов за потребляемую электроэнергию и последствиях вывода их из строя либо их отсутствия. О снятии и приеме показаний приборов учета, а также способах приема показаний приборов учета от потребителей (покупателей) способами, допускающими возможность удаленной передачи сведений о показаниях приборов учета (телефон, сеть «Интернет» и др.).

7. О размере и порядке расчета стоимости электрической энергии, действующих тарифах и льготах, а также о возможных последствиях нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии, а по запросу потребителя - размер задолженности по оплате электрической энергии.

8. О способах, порядке и условиях внесения платежей по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) различными способами, в том числе без оплаты комиссии.

9. О способах подачи обращений потребителей (покупателей) по вопросам поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии, а также оповещения потребителей (покупателей) о причинах поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии и о планируемых сроках устранения указанных нарушений.

10. О порядке подачи обращений, претензий и жалоб на действия гарантирующего поставщика, а также порядке приема иных обращений потребителей (покупателей) в адрес гарантирующего поставщика письменно или устно, в том числе посредством телефонной связи, сети Интернет, электронной почты, а также оперативного ответа на них по существу с возможностью решения вопроса потребителя (покупателя) за 1 обращение.

11. Часто задаваемые вопросы от потребителей и соответствующие ответы на них.

Данная информация размещается в обязательном порядке на сайте Общества и на информационных стендах в центрах (пунктах) обслуживания клиентов. Для удобства потребителей функционируют обязательные каналы поступления обращений, претензий и жалоб: письменные обращения, книга отзывов и предложений, чат МП Платосфера, Call-центр, обращение через сайт Общества (сервис «Интернет-приемная»), «Личный кабинет».

Порядок обработки обращений, претензий и жалоб потребителей определяется внутренними документами Общества, в которых установлены требования по учету, срокам рассмотрения, исполнения и направления ответа по поступившим обращениям, претензиям и жалобам потребителей.

В соответствии с действующим законодательством в случае, если Общество выступает исполнителем коммунальных услуг, в обязательном порядке потребителям на безвозмездной основе предоставляется следующая информация:

- наименование, место нахождения (адрес его постоянно действующего исполнительного органа), сведения о государственной регистрации, режим работы, адрес сайта в Интернете, фамилия, имя и отчество руководителя;
- наименования, адреса и телефоны органов исполнительной власти (их территориальных органов и подразделений), уполномоченных осуществлять контроль за соблюдением Правил № 354.
- размеры тарифов (цен) на электрическую энергию, надбавок к тарифам и реквизиты нормативных правовых актов, которыми они утверждены;
- адреса и номера телефонов диспетчерской, аварийно-диспетчерской службы;
- порядок и форма оплаты потребленной электрической энергии, сведения о последствиях несвоевременного и (или) неполного внесения платы за потребленную электрическую энергию, отсутствия прибора учета, несанкционированного вмешательства в работу прибора учета, а также недопуска исполнителя коммунальных услуг в помещение для проверки состояния приборов учета и достоверности переданных сведений о показаниях таких приборов учета, а также недопуска гарантирующего поставщика (сетевой организации в отношении жилых домов (домовладений)) для установки, ввода в эксплуатацию, проверки, технического обслуживания и присоединения к интеллектуальной системе учета электрической энергии (мощности) прибора учета электрической энергии, расположенного в таком помещении;
- показатели качества коммунальных услуг, 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;
- информация об обязанности потребителя сообщать исполнителю коммунальных услуг об изменении количества зарегистрированных граждан в жилом помещении;
- сведения о тарифах на электрическую энергию (мощность), установленных для населения и приравненных к нему категорий потребителей в пределах и сверх социальной нормы потребления электрической энергии (мощности);
- сведения о необходимости собственнику нежилого помещения в многоквартирном доме заключить договор ресурсоснабжения с ресурсоснабжающей организацией, а также о последствиях отсутствия такого договора.

### **3.2.5 Организация заочного и интерактивного обслуживания**

Заочное и интерактивное обслуживание экономит время потребителей, минимизирует число личных визитов в центры (пункты) обслуживания клиентов Общества, а также оптимизирует процессы обслуживания потребителей, снижает издержки. Система заочного и интерактивного обслуживания включает в себя следующие каналы взаимодействия:

- чат-бот на сайте Общества;
- IVR (робот-консультант);
- МП «Платосфера»

- Call-центр;
- Личный кабинет клиента;
- электронный документооборот;
- ГИС ЖКХ;

### **3.2.5.1 Задачи и функции обслуживания посредством МП «Платосфера»**

Мобильное приложение «Платосфера» представляет совокупность адресных информационно-интерактивных сервисов в части взаимодействия с потребителями.

Для обеспечения адресности и удобства использования МП «Платосфера» (далее приложение) могут быть реализованы различные типы интерфейсов в зависимости от категории потребителей (физические и юридические лица). Доступ в приложение осуществляется по индивидуальному логину и паролю, который потребитель указывает при регистрации.

#### **Функционал приложения включает в себя:**

- ввод текущих показаний приборов учета электрической энергии;
- оплата счета с помощью банковской карты;
- просмотр истории платежей;
- получение информационных сообщений;
- возможность написать сообщение в чат (обращение, жалобу, заявку на оказание услуг. Также обеспечена возможность прикреплять файлы с расширением jpg и pdf).

#### **Задачей обслуживания в чате приложения является:**

- качественное и оперативное обслуживание всех поступающих обращений от потребителей по всем вопросам деятельности Общества.

### **3.2.5.2 Официальный сайт Общества**

На сайте Общества должны быть размещены:

- нормативная база (нормативные правовые акты, постановления органов тарифного регулирования и др.);
- контакты Общества;
- перечень документов, необходимых для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), порядок его заключения, а также порядок получения информации о состоянии процесса заключения договора;
- формы договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), формы договора купли-продажи электрической энергии, произведенной на объектах микрогенерации;

- разработанные и внедренные стандарты качества обслуживания потребителей (покупателей) и изменения указанных стандартов;
- порядок и условия внесения платежей за электрическую энергию;
- порядок и условия приема показаний приборов учета;
- действующие тарифы и льготы;
- о размере и порядке расчета стоимости электрической энергии;
- о последствиях вывода из строя приборов учета либо отсутствия приборов учета;
- график и порядок обслуживания потребителей (покупателей) в центрах очного обслуживания потребителей (покупателей), адреса и телефоны (при наличии) центров очного обслуживания, категории потребителей, которые обслуживаются в конкретном центре очного обслуживания, информация о предоставленных потребителям (покупателям) каналах заочного обслуживания и режиме их работы;
- последствия нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии; полезная информация: энергосбережение, советы по безопасной работе с электроэнергией в быту и пр.;
- порядок подачи обращений, претензий и жалоб на действия гарантирующего поставщика;
- наиболее часто задаваемые вопросы, возникающие у потребителей, и ответы на них.

### **3.2.5.3 Личный кабинет клиента**

Личный кабинет клиента представляет совокупность адресных информационно-интерактивных сервисов в части взаимодействия с потребителями. Для обеспечения адресности и удобства использования Личного кабинета могут быть реализованы различные типы интерфейсов в зависимости от категории потребителей (юридические и физические лица). Доступ в Личный кабинет осуществляется по индивидуальному логину и паролю.

Юридическим лицам логин и пароль выдаются при заключении договора. В случае утраты логина и пароля, для их восстановления необходимо оформить заявление и направить скан или фото заполненного заявления через страницу сайта Общества, выбрав тему обращения «Восстановление утраченного пароля от личного кабинета». Логин и пароль будут направлены на электронную почту, указанную в заявлении. Если требуется изменение пароля, порядок действий аналогичен восстановлению при утрате.

Физические лица производят регистрацию в личном кабинете самостоятельно, указав в качестве логина номер телефона или адрес электронной почты. В случае утраты пароля, для восстановления необходимо воспользоваться функцией восстановления пароля нажав кнопку «Забыли пароль?»

В Личном кабинете клиента реализуется следующий функционал:

- просмотр статистики начислений и оплат за потребленную электроэнергию по лицевому счету потребителя;

- ввод текущих показаний приборов учета электрической энергии;
- оплата счета с помощью банковской карты;
- получение документов таких как: ведомость начислений и поступивших оплат, справка об отсутствии задолженности, платежный документ
- возможность оставить обращение: жалобу, заявку на оказание услуг. Также обеспечена возможность прикреплять файлы с расширением jpg и pdf.

### 3.2.6 Организация деятельности Контакт-центра

Технологическая архитектура центра обработки телефонных вызовов, включая такие характеристики как количество каналов связи, их пропускную способность, наличие методов их резервирования, непрерывность деятельности и аварийного восстановления, определяется из требований нормативных правовых актов и спроса со стороны потребителей на телефонное обслуживание. Для звонка в Контакт-центр в Обществе действует единый телефонный номер для физических и юридических лиц:

- 8 (383) 273-98-98 - номер, предусматривающий возможность принимать звонки потребителей, находящихся на территории города Новосибирска и имеющих стационарные телефоны или мобильные телефоны;
- 8 (800) 300-60-70 - единый номер формата (8-800), предусматривающий возможность принимать звонки потребителей, находящихся на территории Новосибирской области и имеющих стационарные телефоны или мобильные телефоны локальных операторов, без взимания с них дополнительной платы за междугороднее соединение.

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

- прием и обработку всех входящих телефонных вызовов в Общество;
- осуществление исходящих телефонных вызовов для информирования потребителей и предоставления информации по обращениям потребителей;
- ведение аудиозаписи всех входящих и исходящих разговоров с потребителями, о чем каждый клиент уведомляется в начале разговора;
- доступность и надежность телефонных каналов связи.

Типовой алгоритм заочного обслуживания по телефону:

1. Клиент прослушивает справочную информацию в системе интерактивного голосового меню (IVR);
2. После выбора потребителем категории, связанной с вопросом, предоставление ответа роботом, в случае отсутствия необходимой тематики в голосовом меню (IVR), звонок переводится на оператора;
3. Предоставление ответа оператором;
4. Обработка ответа оператором.

При телефонном обслуживании потребителя по номерам Контакт-центра осуществляется запись переговоров между работником Общества и потребителем, о чем клиент предупреждается в начале телефонного разговора. Прием вызовов операторами Контакт-центра осуществляется 7 дней в неделю, кроме официальных праздничных дней, (общей продолжительностью в будние дни не менее 12 часов в сутки, в выходные дни не менее 8 часов в сутки). В неприёмное время функции заочного обслуживания выполняет интерактивная информационно-справочная система IVR.

### **3.2.6.1 Задачи и функции обслуживания посредством телефонной связи**

Целью Контакт-центра является повышение эффективности прямой и обратной связи Общества с потребителями для обеспечения лояльности потребителей Общества. Задачами единого Контакт-центра Общества являются:

- качественное и оперативное обслуживание всех входящих вызовов от потребителей по всем вопросам деятельности Общества;
- адресное информирование потребителей, в том числе автоинформирование (автообзвон);
- осуществление исходящих вызовов с целью предоставления ответа по запросу потребителя, адресное информирование потребителей с целью напоминания о наличии задолженности и выяснении причин ее возникновения, проведения опроса потребителей для изучения рынка потенциальных дополнительных сервисов, перспективных направлений развития клиентского сервиса Общества, удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг.

### **3.2.7 Организация очного обслуживания клиентов**

Прием клиентов производится в подразделениях Общества в период, индивидуально согласованный с клиентом по телефону.

Для достижения положительного эффекта при организации очного обслуживания основополагающую роль играют:

- уровень квалификации работников;
- техническое оснащение рабочего места работника;
- полнота и актуальность клиентской базы данных;
- автоматизация процессов, выполняемых работником при обслуживании потребителя;
- обеспечение комфортных условий ожидания и обслуживания;
- дополнительные сервисные возможности (дополнительная информация, возможность оплаты услуг на месте и др.).

Система очного обслуживания клиентов осуществляется в офисах обслуживания клиентов, расположенных на территории г. Новосибирска и Новосибирской области.

г. Новосибирск, ул. Орджоникидзе, 32

г. Куйбышев, квартал 1, дом 26

г. Татарск, ул. Василевского, 4а

г. Искитим, мкр. Подгорный, 31а

Обслуживание потребителей основывается на соблюдении работниками Общества положений настоящего Стандарта и Кодекса корпоративной этики и должностного поведения работников АО «Новосибирскэнергосбыт».

Обслуживание потребителя может быть приостановлено или прекращено по решению руководителя структурного подразделения или специалиста в случае использования потребителем нецензурных или оскорбительных выражений, а также при нахождении потребителя в состоянии алкогольного, наркотического, токсического или иного опьянения.

### **3.3 Общая схема работы с обращениями КЛИЕНТОВ**

Любое обращение в Общество (через чат приложения, Личный кабинет, ГИС ЖКХ, при очном обращении, в письменной, электронной форме) регистрируется в CRM- системе.

При регистрации обращения фиксируется контактная информация потребителя, дата поступления обращения и входящий регистрационный номер обращения. Заполняется карточка входящего обращения.

Принципы управления документацией, в т. ч. ее первичная обработка, регистрация, рассмотрение, подготовка и отправка ответа, сроки исполнения определяются и утверждаются в локальных нормативных актах Общества.

На полученное письмо в установленном порядке и в установленный срок направляется ответ, содержащий конкретную информацию по сути заданного вопроса, Ф.И.О. и телефон исполнителя и подписанный уполномоченным лицом. Ответ направляется по тому же каналу связи, по которому обращение было получено от потребителя, если в письме не указано иное.

Ответ на письменное обращение потребителя должен содержать конкретную информацию по сути вопроса, заданного потребителем, Ф.И.О. и контактные данные исполнителя и быть подписан уполномоченным лицом.

Обращение потребителя направляется в департамент безопасности, если:

- обращение содержит угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного (ответственного) лица Общества, а также членов его семьи;
- обращение содержит сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем.

В случае если изложенные в обращении клиента вопросы не относятся к компетенции Общества, клиент информируется о невозможности предоставления ему ответа по существу изложенных в обращении вопросов.

Типовые параметры средней и предельной продолжительности взаимодействия с потребителями составляет от 1 до 30 дней.

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

- а) если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения;
- б) если в обращении содержится вопрос, на который потребителю 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.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, направляется уведомление потребителю с указанием на необходимость повторного направления обращения. Если в обращении отсутствуют контактные данные и невозможно идентифицировать отправителя обращения, рассмотрение обращения не производится.

В исключительных случаях Общество вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения потребителя, направившего обращение.

### **3.3.1 Работа с обращениями, полученными через ГИС ЖКХ**

Как гарантирующий поставщик электроэнергии, Общество представлено в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ) в качестве поставщика услуг энергоснабжения.

В ГИС ЖКХ потребителям предоставляются следующие возможности:

- внесение показаний приборов учета;

- направление обращения, в том числе уточнение о задолженности;
- оплата жилищно-коммунальных услуг;
- получение информационных сообщений от гарантирующего поставщика электроэнергии.

Для осуществления данных возможностей потребителю необходимо авторизоваться в личном кабинете ГИС ЖКХ.

Порядок обработки обращений, поступающих через ГИС ЖКХ:

- ежедневный мониторинг поступивших обращений;
- регистрация обращений;
- формирование ответов на обращения, регистрация ответов и отправка их потребителям через систему ГИС ЖКХ.

### **3.3.2 Организация электронного документооборота**

Гарантирующий поставщик и потребитель (покупатель) - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель при обмене информацией в электронной форме и заключении договоров подписывают документы в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, а потребитель - физическое лицо подписывает документы в электронной форме простой электронной подписью или по соглашению сторон иными видами электронной подписи, в том числе усиленной неквалифицированной электронной подписью физического лица, сертификат ключа проверки которой создан и используется в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Электронные документы должны быть подписаны квалифицированной электронной подписью и имеют юридическую силу, аналогичную бумажным документам.

Для перехода на электронный документооборот потребителю необходимо зарегистрироваться в системе ЭДО, предоставляемой оператором электронного документооборота.

После регистрации потребителю направляется соглашение о переходе на ЭДО на его электронный адрес, которое он должен подписать с использованием КЭП.

После подписания дополнительного соглашения к договору и соглашения об ЭДО, Общество направляет потребителю подписанные электронной подписью расчетно-платежные документы по действующим договорам энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) и другие юридически значимые документы в электронном виде через оператора ЭДО

## 3.4 Требования к этикету

### 3.4.1 Требования к этикету при обслуживании клиентов

- **Правила делового общения:** Сотрудники должны следовать правилам делового общения, включая четкость и ясность выражения мыслей, использование формального и профессионального языка, а также уважительное обращение к потребителю.
- **Соблюдение корпоративных правил и стандартов:** Сотрудники должны соблюдать все установленные корпоративные правила, политику и процедуры, а также следовать стандартам поведения, утвержденным Обществом, чтобы поддерживать единый стиль и имидж Общества.
- **Профессионализм и вежливость:** Сотрудники должны проявлять профессионализм и вежливость во всех аспектах общения с клиентами. Они должны быть внимательны к запросам клиентов и предоставлять им всю необходимую информацию с уважением и терпением.
- **Понимание потребностей клиентов:** Сотрудники должны проявлять инициативу в выявлении потребностей клиентов и предлагать соответствующие решения, а также быть готовыми к ответу на вопросы и консультации.
- **Эффективное обслуживание:** Сотрудники должны обеспечивать оперативное и эффективное обслуживание клиентов, минимизируя время ожидания и максимизируя качество предоставляемых услуг.
- **Конфиденциальность и безопасность:** Сотрудники должны обеспечивать конфиденциальность информации клиентов и соблюдать все необходимые меры безопасности при обращении с их личными данными.
- **Решение проблем:** Сотрудники должны быть готовыми к решению возникающих проблем и конфликтов с клиентами, предлагая адекватные и конструктивные решения для сохранения и восстановления доверия клиентов к Обществу.
- **Постоянное совершенствование:** Сотрудники должны стремиться к постоянному совершенствованию своих навыков и знаний в области обслуживания клиентов, участвуя в тренингах и обучающих программах, чтобы обеспечивать наивысший уровень качества обслуживания.

### 3.4.2 Требования к этикету при телефонных переговорах

- **Четкость и ясность выражения мыслей:** Сотрудники должны говорить четко и ясно, избегая неясных формулировок и длинных пауз, чтобы обеспечить правильное понимание информации и избежать недоразумений.
- **Позитивный тон и настроение:** В ходе телефонных переговоров сотрудники должны поддерживать позитивное настроение и дружелюбный тон, чтобы создать благоприятную атмосферу общения и улучшить взаимоотношения с клиентами и партнерами.
- **Слушание и внимание к собеседнику:** Сотрудники должны активно слушать собеседника, проявляя интерес к его вопросам и комментариям, и задавать

уточняющие вопросы, если необходимо, чтобы полностью понять его потребности и ожидания.

- Соблюдение конфиденциальности и безопасности: При телефонных переговорах сотрудники должны соблюдать конфиденциальность информации клиентов и Общества, а также следить за безопасностью передаваемых данных, избегая обсуждения конфиденциальных вопросов в ненадежной среде.
- Решение проблем и конфликтов: В случае возникновения проблем или конфликтных ситуаций в ходе телефонного разговора, сотрудники должны быть готовы к конструктивному решению проблемы и предложению адекватных решений, сохраняя спокойствие и профессионализм.
- Завершение разговора: По завершении телефонного разговора сотрудники должны убедиться, что все вопросы клиента были решены и все необходимые действия были предприняты, а также поблагодарить собеседника за обращение и пожелать ему хорошего дня.

### 3.4.3 Требования к этикету деловой переписки

- Формат и структура: Все деловые письма должны иметь четкую и структурированную форму, включая заголовок, обращение, основное содержание, заключительную часть и подпись. Письма должны быть оформлены в соответствии с установленными корпоративными стандартами и правилами форматирования.
- Профессионализм и вежливость: Вся деловая переписка должна быть написана на высоком уровне профессионализма и вежливости, используя формальный и уважительный тон обращения. Сотрудники должны избегать грубых или оскорбительных выражений, проявляя внимание и заботу к адресату.
- Четкость и ясность выражения мыслей: Письма должны быть написаны четко и ясно, избегая сложных или запутанных формулировок. Сотрудники должны стремиться к простоте и понятности в выражении своих мыслей, чтобы избежать недоразумений и неправильного толкования информации.
- Соблюдение делового стиля: Вся деловая переписка должна соответствовать деловому стилю и профессиональной терминологии, принятой в Обществе. Сотрудники должны избегать использования слишком формального или неформального языка, уточняя специфические термины или аббревиатуры, если они могут быть непонятны адресату.
- Соблюдение конфиденциальности: Все деловые письма должны соблюдать конфиденциальность информации, особенно касающейся клиентов, партнеров или других данных Общества. Сотрудники должны быть внимательны к защите конфиденциальной информации и избегать ее неправомерного распространения.
- Точность и аккуратность: Вся деловая переписка должна быть проверена на точность и аккуратность перед отправкой. Сотрудники должны избегать орфографических и грамматических ошибок, а также проверять правильность указания дат, фактов и другой информации, чтобы избежать недопонимания и недоразумений.
- Своевременность и ответственность: Сотрудники должны отвечать на деловую переписку в установленные сроки, проявляя ответственность и дисциплинированность в соблюдении сроков ответов и выполнении задач. Они

также должны информировать о возможных задержках или изменениях в планах, если это необходимо.

## **3.5 Взаимодействие с клиентами при осуществлении сбытовой деятельности**

**Основные требования, предъявляемые к обслуживанию в рамках договора энергоснабжения клиентов-юридических лиц**

### **3.5.1 Снятие показаний приборов учета**

Контрольное снятие показаний приборов учета производится уполномоченным представителем Общества или сетевой организации в соответствии с условиями договора энергоснабжения и нормативно-правовыми актами Российской Федерации.

Действия представителя:

- Представляется и предъявляет: удостоверение (в обязательном порядке содержащее: фотографию, наименование компании, ФИО, должность, печать и подпись руководителя компании).
- Производит визуальный осмотр приборов учета и проверяет их целостность.
- Снимает показания приборов учета.
- Вносит информацию в расчетный комплекс посредством приложения «Мобильный сотрудник» при отсутствии нарушений, а в случае наличия нарушений – в акт снятия показаний прибора учета, в котором отражает: полное наименование и адрес клиента, номер, тип, разрядность, место установки прибора учета, дату и время снятия показаний, контрольные показания, выявленные нарушения, примечание.
- При выявлении нарушений в учете электроэнергии составляет акт о безучетном потреблении электрической энергии. Акт заверяется подписями уполномоченного представителя компании и клиента.

### **3.5.2 Прием показаний приборов учета**

Прием показаний приборов учета электроэнергии осуществляется посредством:

- Системы ДСД (дистанционного сбора данных);
- Личный кабинет Юридического лица;
- Мобильного приложения «Платосфера»;
- Отправки макета в формате xml (электронный носитель).

### **3.5.3 Выставление потребителю (покупателю) счетов на оплату электрической энергии**

Счёт на оплату с подписью и печатью ежемесячно, после 10-го числа:

- Направляется клиенту посредством ЭДО;
- Размещается в личном кабинете Юридического лица.

### **3.5.4 Способы внесения платы по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности))**

Оплатить электроэнергию можно доступными способами:

- Банковской картой в личном кабинете Юридического лица (Зачисление денежных средств после оплаты производится в день оплаты);
- Банковской картой в мобильном приложении «Платосфера» (Зачисление денежных средств после оплаты производится в день оплаты);
- Безналичный перевод денежных средств со своего расчетного счета на расчетный счет АО «Новосибирскэнергосбыт», в том числе оформление платежных поручений в электронном виде с помощью интернет-банка (Зачисление денежных средств после оплаты производится в течение 3-х рабочих дней);
- Наличными средствами в приходной кассе любого банка путем оформления платежного поручения на банковский перевод. (Зачисление денежных средств после оплаты производится в течение 3-х рабочих дней).

При смене реквизитов Гарантирующего поставщика, потребителям направляется информационное письмо, которое размещается в личном кабинете Юридического лица на главной странице и во вкладке Новости. Если какая-то часть реквизитов не указана, значит, она осталась прежней.

При смене реквизитов Абонента он также обязан уведомить Гарантирующего поставщика соответствующим информационным письмом.

### **3.5.5 Порядок приема обращений потребителей (покупателей) по вопросам поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии.**

Обращения могут быть направлены в адрес Общества в устной форме или через электронные средства связи:

- По телефону через канал «звонок»;
- Путем направления обращения через личный кабинет Юридического лица;
- Путем направления обращения через чат мобильного приложения «Платосфера».

Обращение должно содержать следующую информацию:

- Полное и сокращенное (при наличии) наименование;
- ФИО и контактные данные потребителя (покупателя);
- Адрес объекта, на который поставляется электрическая энергия;

- Описание проблемы, включая дату и время обнаружения некачественной поставки или прекращения поставки электрической энергии;
- Приложение документов, подтверждающих факт некачественной поставки или прекращения поставки электрической энергии (при наличии).

Регистрация обращения:

- Все поступившие обращения регистрируются в день их поступления;
- Каждому обращению присваивается уникальный регистрационный номер, который сообщается потребителю (покупателю).

Решение по обращению:

По результатам рассмотрения обращения принимается одно из следующих решений:

- Удовлетворение требований потребителя (покупателя) и принятие мер по устранению выявленных нарушений.
- Отказ в удовлетворении требований с указанием причин отказа.

Решение по обращению направляется потребителю (покупателю) в зависимости от способа подачи обращения. Например, если потребитель обратился по телефону, то решение будет предоставлено по телефону. Если обращение было отправлено в личном кабинете, то решение будет отправлено через личный кабинет.

## **3.6 Основные требования, предъявляемые к обслуживанию в рамках договора энергоснабжения клиентов-физических лиц**

### **3.6.1 Снятие показаний приборов учета**

Контрольное снятие показаний приборов учета производится представителем Общества/Управляющей организации или сетевой организации в соответствии с условиями договора энергоснабжения и нормативно-правовыми актами Российской Федерации.

Действия представителя:

- Представляется и предъявляет удостоверение.
- Производит визуальный осмотр приборов учета и проверяет их целостность.

- Снимает показания приборов учета.
- Вносит информацию в расчетный комплекс посредством приложения «Мобильный сотрудник» при отсутствии нарушений, а в случае наличия нарушений – в акт снятия показаний прибора учета, в котором отражает: полное наименование и адрес клиента, номер, тип, разрядность, место установки прибора учета, дату и время снятия показаний, контрольные показания, выявленные нарушения, примечание.
- При выявлении нарушений в учете электроэнергии составляет акт о безучетном потреблении электрической энергии. Акт заверяется подписями уполномоченного представителя компании и клиента.

### **3.6.2 Прием показаний приборов учета**

Прием показаний приборов учета электроэнергии осуществляется:

- Через МП Платосфера;
- Через Личный кабинет физического лица;
- На сайте Новосибирскэнергосбыт в разделе "Передать показания и оплатить";
- По телефону через работа консультанта;
- В ГИС ЖКХ;
- При оплате в пунктах приема платежей.

### **3.6.3 Выставление потребителю (покупателю) счетов на оплату электрической энергии**

Счёт на оплату с подписью и печатью:

- Формируется клиентом в личном кабинете физического лица;
- Размещается в ГИС ЖКХ (платежный документ, представляется не позднее первого числа месяца, следующего за истекшим месяцем, если иной срок не установлен договором управления многоквартирным домом либо решением общего собрания членов товарищества собственников жилья, жилищного кооператива или иного специализированного потребительского кооператива).

### **3.6.4 Способы внесения платы по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности))**

Оплатить электроэнергию можно доступными способами:

- Банковской картой в МП Платосфера;
- Банковской картой в личном кабинете физического лица;
- Банковской картой на сайте Новосибирскэнергосбыт в разделе "Передать показания и оплатить";
- Банковской картой или наличными денежными средствами в пунктах приема платежей.

### **3.6.5 Порядок приема обращений потребителей (покупателей) по вопросам поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии.**

Обращения могут быть направлены в адрес Общества в устной форме или через электронные средства связи:

- По телефону через канал «звонок»;
- Путем направления обращения через личный кабинет Физического лица;
- Путем направления обращения через чат мобильного приложения «Платосфера».

Обращение должно содержать следующую информацию:

- ФИО и контактные данные потребителя (покупателя);
  - Дату и место рождения;
  - Паспортные данные (серия и номер документа)
  - Адрес энергопринимающего устройства
  - Время нарушения требований к обеспечению надежности снабжения электрической энергии и ее качества:
1. с какого времени по какое отсутствовала электрическая энергия, дата;
  2. в какое время (с какого времени по какое) низкое/высокое напряжение в сети), дата;
- Предпочтительный способ получения ответа.

Регистрация обращения:

- Все поступившие обращения регистрируются в день их поступления;
- Каждому обращению присваивается уникальный регистрационный номер, который сообщается потребителю (покупателю).

Решение по обращению:

По результатам рассмотрения обращения принимается одно из следующих решений:

- Удовлетворение требований потребителя (покупателя) и принятие мер по устранению выявленных нарушений;
- Отказ в удовлетворении требований с указанием причин отказа.

Решение по обращению направляется потребителю (покупателю) в зависимости от способа подачи обращения. Например, если потребитель обратился по телефону, то решение будет предоставлено по телефону. Если обращение было отправлено в личном кабинете, то решение будет отправлено через личный кабинет.

## 3.7 Мониторинг качества обслуживания клиентов

Система обслуживания потребителей в Обществе организуется таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс качества и эффективности обслуживания и удовлетворения требований потребителей в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора.

Для обеспечения высокого уровня сервиса и качества обслуживания Общество постоянно совершенствует систему обратной связи с потребителями, предоставляет ответы на поступившие обращения, консультирует потребителей по проблемным ситуациям, а также проводит оценочные мероприятия и опросы.

Оценка результатов мониторинга производится в текущем режиме. По результатам проведенного анализа составляется план корректирующих мероприятий. Исходя из приоритетов и принципов организации обслуживания потребителей, ключевыми критериями оценки качества обслуживания являются:

- снижение количества обращений потребителей по каналам очного и заочного обслуживания;
- снижение доли очного обслуживания потребителей в общем объеме обслуживания;
- минимизация времени, затраченного потребителем на получение ответа/услуги;
- соответствие времени реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с потребителями времени, установленному данным Стандартом;
- соблюдение требований к качеству предоставления услуг;
- соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
- соблюдение полноты, актуальности и достоверности информации;
- обеспечение мультиканальности предоставления информации;
- обеспечение ситуативного обновления информационной базы знаний по мере изменения информации или наступления события.

Для получения и анализа мнения потребителей о качестве предоставляемых услуг и контроля качества обслуживания потребителей в Обществе проводятся следующие мероприятия:

- опросы и анкетирование потребителей в центрах (пунктах) обслуживания клиентов и через МП Платосфера;
- ежедневный мониторинг звонков для оценки качества обслуживания;
- ежедневный мониторинг письменных ответов для оценки качества обслуживания;

Отчеты по итогам изучения степени удовлетворенности потребителей доводятся до сведения руководства Общества и других заинтересованных сторон. Каждое из

мероприятий по оценке и контролю качества обслуживания регламентируется соответствующими внутренними документами Общества.

Мероприятия по контролю качества обслуживания потребителей нацелены на оценку качества сервиса, предоставляемого потребителям, в частности:

- компетентность и профессионализм работников;
- качество обслуживания;
- стрессоустойчивость сотрудников и поведение в конфликтных ситуациях, умение разрешать конфликтные ситуации;
- уровень профессиональных знаний сотрудников;
- речь сотрудников (грамотность, понятность, использование специальных терминов);
- умение работать с информационной базой;
- соответствие действий сотрудников инструкциям и настоящему Стандарту;
- умение работать с жалобами;
- оперативность обслуживания;

Для оценки качества обслуживания в Обществе организуется обратная связь с потребителями. Обращение потребителя по любым каналам связи в адрес Общества является бесплатным. Обратная связь подразделяется на:

- благодарности,
- предложения,
- отзывы о деятельности,
- претензии и жалобы.

Обратная связь принимается по следующим каналам связи:

- устные и письменные обращения потребителей;
- обращения, отправленные через сервис «Личный кабинет» на сайте Общества;
- чат «МП Платосфера»;
- телефонные обращения;
- письменные обращения через АО «Почта России»;
- письменные обращения через книгу отзывов и предложений;
- опросов потребителей с использованием дистанционных каналов.

Специалисты Общества систематизируют и анализируют направленные потребителями жалобы, предложения и отзывы и определяют степень удовлетворенности потребителей деятельностью Общества. Отчеты по итогам изучения степени удовлетворенности потребителей доводятся до сведения руководства Общества и заинтересованных лиц.