|  |  |
| --- | --- |
| **ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО**  **«ЮГОРСКАЯ ТЕРРИТОРИАЛЬНАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ»** |  |

**Стандарт качества обслуживания потребителей-юридических лиц**

**ОАО «Югорская территориальная энергетическая компания»**

**2012 год**

ПРЕДИСЛОВИЕ

Любой бизнес может существовать и развиваться только благодаря сво­им клиентам. Поэтому чем больше клиентов удовлетворены качеством работы и обслуживания, тем больше шансов на успех у всей компании. В условиях на­растающей конкуренции клиентов можно привлечь только безупречным сер­висным обслуживанием.

Стандарт качества обслуживания потребителей-юридических лиц (далее

потребителей) ОАО «Югорская территориальная энергетическая компания» (далее - Стандарт) - это своего ро­да свод правил взаимодействия с потребителем. Эти правила должны гаранти­ровать, что взаимодействие будет обеспечиваться на высшем уровне, запросы будут обрабатываться своевременно, каждому потребителю будет гарантиро­вана реакция на его запрос, а также удобство обслуживания, и, наконец, то, что компания готова гарантировать компетентность услуг, которые она предостав­ляет.

Стандарт содержит в себе перечень правил, устанавливающих порядок очного и заочного обслуживания, ответов на телефонные звонки, правила ве­дения переписки с потребителями, способы контроля за исполнением настоя­щего стандарта и многое другое.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
   1. Настоящий Стандарт является нормативным документом, устанавли­вающим базовые требования по взаимодействию с потребителями при оказании услуг в сфере электроснабжения, а также дополнительных ус­луг, предоставляемых компанией.
   2. Стандарт обязателен для исполнения персоналом всех структурных подразделений ОАО «Югорская территориальная энергетическая компания» (далее ОАО «ЮТЭК»).
   3. В Стандарте учтены требования следующих нормативно-правовых ак­тов:

* Федеральный Закон от 26 марта 2003 г. №35-Ф3 «Об электроэнергетике»;
* Закон РФ от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребите­лей»;
* Постановление Правительства РФ от 4 мая 2012 г. №442 «О функ­ционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии»;
* Постановление Правительства РФ от 29 декабря 2011 года №1178 «О ценообразовании в области регулируемых цен (тарифов) в электро­энергетике»;
* Постановление Правительства РФ от 29 мая 2002 г. №364 «Об обес­печении устойчивого газо- и энергоснабжения финансируемых за счет средств федерального бюджета организаций, обеспечивающих безопасность государства»;
* Гражданский кодекс Российской Федерации;
* Налоговый кодекс Российской Федерации;
* ГОСТ Р 53368-2009 Обслуживание потребителей электрической и тепловой энергии.

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ ТЕРМИНОВ, ПРИМЕНЯЕМЫХ В СТАНДАРТЕ
   1. В настоящем Стандарте применяются следующие основные термины:

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

Жалоба - направленное потребителем в адрес компании или должностно­го лица компании письменное или устное заявление о нарушении прав или ох­раняемых законом интересов потребителя.

Заочное обслуживание - обслуживание потребителей без личного кон­такта с сотрудниками компании, в том числе по телефону, почте или сети Ин­тернет.

Интерактивное обслуживание - форма заочного обслуживания потреби­телей с использованием сети Интернет.

Интернет-приемная - интерактивная приемная для потребителей на веб­сайте ОАО «ЮТЭК».

Обращение - направленное потребителем в адрес компании или должно­стного лица компании письменное или устное заявление.

Очное обслуживание - обслуживание потребителей посредством личного контакта с сотрудниками компаний.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ
   1. Целью настоящего Стандарта является установление норм и правил взаимодействия с потребителями-юридическими лицами, единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодейст­вия ОАО «ЮТЭК» и потребителя.
   2. Стандарт отражает требования к качеству обслуживания потреби­телей, предусмотренные нормативно-правовыми актами (Постановление Пра­вительства РФ от 04.05.2012 г. №442) и регламентирует требования к следую­щим процедурам взаимодействия с потребителями:

* анализ потребностей и ожиданий потребителей посредством обработки их обращений;
* реагирование на жалобы и обращения, обеспечение «обратной связи»;
* оценка степени удовлетворенности качеством услуг электроснабжения и качеством обслуживания;
* осуществление мониторинга и контроля над обслуживанием потребите­лей, в том числе за исполнением решений, принятых по жалобам и обращени­ям потребителей;
* обеспечение информированности.
  1. Следование нормам настоящего Стандарта направлено:
* на сохранение и привлечение новых потребителей;
* на формирование и поддержание положительного имиджа ОАО «ЮТЭК» в глазах потребителей, акционеров, сотрудников.

1. КОНЦЕПЦИЯ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОЙ ПОЛИТИКИ И ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ- ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ
   1. Ценности и принципы взаимодействия с потребителями определя­ются исходя из миссии компании, и включают в себя обязательство по обеспе­чению надежного и бесперебойного энергоснабжения, доступность всего спектра услуг

добросовестным потребителям. Клиентоориентированный подход ОАО «ЮТЭК» основан на систематическом взаимодействии с по­требителями, отслеживании и анализе их потребностей в электроэнергии, изу­чения мнения потребителей о качестве обслуживания и использовании прин­ципа «обратной связи».

* 1. Основными принципами взаимодействия ОАО «ЮТЭК» с потребителями-юридическими лицами являются:
* Территориальная доступность

Потребителям гарантируется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений независимо от места расположения юридического лица.

* Организационная доступность

Правила пользования услугами должны быть прозрачны и исполнимы.

* Информационная доступность

Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с ОАО «ЮТЭК» носит публичный характер и предоставляется в доступной форме. Потребители надлежащим образом информируются о суще­ственных новостях компании, о стоимости услуг, порядке формирования и размере цены на электроэнергию, а также, при необходимости, о порядке це­нообразования на розничном рынке электроэнергии.

* Принцип «обратной связи»

Осуществление изменений в деятельности компании в ответ на потребно­сти и ожидания потребителей.

* Принцип «объективности»

Потребителям обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки, исходя из принципа добросовест­ности потребителя, если в установленном законом порядке не установлено об­ратное. При рассмотрении обращений учитывается, что у некоторых потреби­телей нет специальных, углубленных юридических и технических знаний по вопросам электроснабжения.

* Защита персональных данных

Компания использует полученную от потребителей персональную инфор­мацию, такую как данные о руководстве юридического лица, данные о пред­принимателе, адрес, контактный телефон и т.д., исключительно с целью орга­низации электроснабжения. Специалисты компании обеспечивают конфиден­циальность полученной информации, за исключением случаев официальных запросов органов исполнительной власти и др. Допускается передача докумен­тов и писем, полученных от потребителей только с согласия руководства по­требителя.

1. ОРГАНИЗАЦИОННО-НОРМАТИВНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
   1. Система обслуживания потребителей в ОАО «ЮТЭК» организуется таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс качества и стоимости обслуживания и удовлетворение требований потребители в соответ¬ствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора.
   2. Для обеспечения территориальной доступности в ОАО «ЮТЭК» функционирует центральный офис компании, 2 межрайонных отделения и 12 филиалов, включающие в себя 14 центров очного обслуживания потребителей-юридических лиц.
   3. Координацию деятельности подразделений ОАО «ЮТЭК» по работе с потребителями осуществляют Первый заместитель генерального директора, начальник Управления розничного рынка, директора межрайонных отделений, директора филиалов, начальники отделов.
   4. ОАО «ЮТЭК» предоставляет потребителям возмож­ность свободного выбора любого типа каналов информационного взаимодей­ствия (очного, заочного, интерактивного) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений потребителя для обращений и получения кон­сультаций по вопросам электроснабжения.
   5. Для создания и поддержания эффективной системы обслуживания потребителей ОАО «ЮТЭК» обеспечивает наличие:

* квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с потребителями и организацию обслуживания потребителей;
* помещений (центров очного обслуживания) для приема потребителей;
* компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений потребителей и формирования отчетов;
* формализованных в соответствующей регламентирующей документа­ции бизнес-процессов взаимодействия компании и потребителей.
  1. С учетом настоящего Стандарта разрабатываются следующие организационно-распорядительные документы:
* положения о структурных подразделениях ОАО «ЮТЭК», которые взаимодействуют с потребителями;
* должностные и рабочие инструкции сотрудников ОАО «ЮТЭК», работающих с потребителями;
* планы мероприятий, направленных на улучшение качества обслужива­ния потребителей.

1. ОСНОВНЫЕ КРИТЕРИИ И ПАРАМЕТРЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С

ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

* 1. Эффективный процесс взаимодействия с потребителями характеризу­ется следующими параметрами:
* единообразие требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
* индивидуальный подход к потребителям;
* минимизация времени потребителя, затраченного на получение услуги;
* оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с потребителями;
* полнота, актуальность, достоверность информации;
* мультиканальность предоставления информации.
  1. Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия ОАО «ЮТЭК» с потребителями при оказании услуг энергоснаб­жения являются:
     1. Обеспечение качества электроснабжения.

С целью обеспечения качества электроснабжения в ОАО «ЮТЭК» организован процесс приема обращений потреби­телей по вопросам поставки электрической энергии ненадлежащего качества или прекращения поставки электрической энергии, а также процесс доведения информации до потребителей о причинах поставки некачественной электриче­ской энергии или прекращения поставки электрической энергии. При этом Га­рантирующий поставщик в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации имеет право обратного требования к лицам, в том числе сетевым организациям, за действия которых он несет ответственность перед потребителем по договору энергоснабжения.

* + 1. Обеспечение качества обслуживания потребителей.

Обслуживание включает в себя заключение и исполнение договора энергоснабжения (договора купли-продажи электрической энергии (мощности)), прием показаний приборов учета, начисление платы и сбор денежных средств с потребителей, организация приёма всех обращений в адрес ОАО «ЮТЭК», а также информирование потребителей по вопросам, связанным с процессом электроснабжения в соответствии с требованиями действующего законодательства.

С целью информирования потребителей по вопросам, связанным с про­цессом электроснабжения, ОАО «ЮТЭК» размещает в центрах очного обслуживания или на официальном сайте [www.yutec-hm.ru](http://www.yutec-hm.ru) следующую информацию:

* перечень документов, необходимых для заключения договора энергоснабжения в письменной форме и порядке его заключения;
* основные условия договора энергоснабжения (купли-продажи электри­ческой энергии (мощности));
* типовые формы договоров энергоснабжения (купли-продажи электри­ческой энергии (мощности));
* действующий Стандарт и изменения к нему;
* порядок и условия внесения платежей за электроэнергию (мощность);
* порядок и условия приема показаний приборов учета и последствия вывода из строя приборов учета либо отсутствия приборов учета;
* возможные последствия нарушения обязательств по оплате электриче­ской энергии в виде введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии;
* действующие цены и тарифы на электрическую энергию (мощность);
* адреса и телефоны центров очного обслуживания;
* часто задаваемые вопросы, возникающие у потребителей в ходе энергоснабжения и ответы на них;
* размер задолженности за электроэнергию (мощность) (предоставляется по запросу потребителя, а также указывается в актах сверки, уведомлениях о платежах и уведомлениях об ограничении режима потребления электрической энергии).

1. ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
   1. Организация приема потребителей
      1. Прием потребителей организуется в центральном офисе и в обособленных территориальных подразделениях - центрах очного обслуживания.
      2. Очное обслуживание потребителей производится в часы работы компании.
      3. Очное обслуживание осуществляется руководителями и специали­стами отделов по направлениям.
   2. Требования к помещениям для приема потребителей
      1. Необходимо размещение информационных указателей, оформлен­ных в едином корпоративном стиле:

* у центрального входа в помещение вывеска с названием, табличка с информацией о режиме работы;
* в холле центрального офиса и в каждом обособленном территориальном подразделении вывески с номерами кабинетов, наименованием подразделения компании и, по возможности, вопросами, по которым ведется прием.
  + 1. Вход и выход (включая аварийный) из помещения должны быть оборудованы указателями и источниками аварийного освещения.
    2. В целях безопасности помещения оборудуются:
* охранно-пожарной сигнализацией и средствами пожаротушения;
* системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, тревож­ной кнопкой. Все помещения должны удовлетворять требованиям санитарной гигиены, постоянно поддерживаться в хорошем состоянии (ремонт, оформле­ние), приветствуется размещение безопасных декоративных растений.
  + 1. Ответственность за чистоту и порядок в офисном помещении несет непосредственный руководитель подразделения, работающего в данном поме­щении.
  1. Требования к персоналу, осуществляющему прием потребителей
     1. Требования к содержанию рабочего места:
* каждый сотрудник поддерживает чистоту и порядок на своем рабочем месте и следит за порядком в офисном помещении;
* на рабочем месте запрещен приём пищи, исключение составляют на­питки (чай, кофе, вода), конфеты;
* недопустимо держать на рабочем месте: рекламную продукцию фирм конкурентов; художественную литературу, журналы, газеты, не имеющие пря­мого отношения к служебной деятельности; одежду, посуду, косметику;
* на рабочем столе сотрудника должна располагаться табличка с указа­нием должности, фамилии, имени и отчества лица, ведущего приём потребите­лей;
* необходимо наличие визитных карточек у начальников отделов, заместителей начальников отделов и сотрудников, ведущих прием потребителей.

Документы, содержащие конфиденциальную информацию ОАО «ЮТЭК», а также иные вещи, документы, предметы и мате­риалы, использование или разглашение которых сторонними лицами (в т.ч. контролирующими организациями) может привести к ущербу для компании, не должны находиться на рабочем месте сотрудников и в доступных для по­сторонних людей местах.

* + 1. Требования к внешнему виду:

Сотрудники должны поддерживать деловой стиль, который создает дело­вой имидж. Внешний вид сотрудника ОАО «ЮТЭК» не должен быть вызывающим или небрежным.

Несколько общих требований:

* каждый сотрудник должен выглядеть аккуратным, с причесанными волосами. Мужчины должны быть выбриты либо иметь аккуратно подстрижен­ные усы/бороду;
* стиль одежды - деловой (классический):

для мужчин - костюм, брюки с рубашкой/джемпером; для женщин - костюм, платье, брюки/юбка с блузой.

В холодное время года допустимы пуловеры, жилеты, водолазки. Недопустимо приходить на работу в спортивной, джинсовой, пляжной одежде, а также в из­лишне открытой и вызывающей;

* одежда должна быть опрятная, чистая и выглаженная;
* в дни, предшествующие выходным и праздничным, допускается сво­бодный стиль одежды. Не распространяется на сотрудников, у которых запла­нирована деловая встреча и сотрудников, непосредственно общающихся с кли­ентами;
* в зимний и межсезонный период сотрудники должны иметь на рабочем месте чистую сменную обувь (желательно классических моделей). Недопусти­мо находиться на рабочем месте в верхней одежде, а также в головных уборах.

Сотрудники, явившиеся на работу в неопрятном виде или несоответст­вующей одежде, могут быть не допущены к работе в этот день непосредствен­ным руководителем.

* + 1. Требования по общению с потребителями:
* с любым посетителем сотрудники ОАО «ЮТЭК» ведут се­бя уважительно и приветливо;
* не должно возникать ситуации, когда посетитель находится в офисе ОАО «ЮТЭК» один;
* в случае, когда посетитель пришел к специалисту, которого в настоя­щее время нет, необходимо вежливо перенаправить его, дав подробные объяс­нения о том, кто может решить возникшую проблему.
  1. Принципы урегулирования конфликтов
     1. Недопущение возникновения конфликта является важным услови­ем для обеспечения защиты интересов потребителей.
     2. Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники ОАО «ЮТЭК» обязаны:
* стремиться действовать в интересах потребителя, уметь распознать и избегать ситуаций, когда может возникнуть конфликт;
* соблюдать принцип конфиденциальности.
  + 1. В случае возникновения обстоятельств, которые, по мнению со­трудника, могут привести к конфликту, он обязан срочно поставить в извест­ность об этом своего непосредственного руководителя, который должен при­нять меры к урегулированию возникшей ситуации.
    2. При разрешении конфликтных ситуаций с потребителями действия сотрудников ОАО «ЮТЭК», включая принимаемые ими решения, не должны преследовать личный интерес.
    3. Сотрудники должны проявлять терпимость и тактичность при об­ращении с потребителями, стремясь обеспечить их наилучшим сервисом, так как предупредительное отношение к потребителям, создание наиболее благо­приятных условий для них является залогом длительных партнерских отноше­ний.

1. ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Инфраструктура заочного обслуживания включает три канала связи: теле­фон, почтовая переписка и интерактивное обслуживание.

* 1. Порядок заочного обслуживания потребителей посредством телефонной связи

Потребитель может воспользоваться следующими видами телефонной связи: прямой телефонный контакт со специалистом ОАО «ЮТЭК», «горячая линия».

* + 1. По телефонам для прямого телефонного контакта потребитель должен в момент разговора получить ответ на свой вопрос. В случае если спе­циалист, ответивший на телефонный звонок, не может дать полный ответ в момент разговора или подготовка информации требует некоторого времени (более 2 минут), потребителю сообщается об этом, указывается дата и время, когда можно перезвонить для получения точной и полной информации (воз­можен вариант, когда по согласованию с потребителем перезванивает сотруд­ник ОАО «ЮТЭК»), Телефоны для прямого контакта доступны для звонков потребителей в ча­сы работы соответствующего подразделения ОАО «ЮТЭК». В случае если обращение потребителя содержит нецензурную брань, ос­корбления или угрозы в адрес специалиста ОАО «ЮТЭК» или ор­ганизации, специалист ОАО «ЮТЭК» имеет право прекратить те­лефонный контакт, прервав разговор.
    2. В ОАО «ЮТЭК» функционирует единый номер «горячей линии». Любой потребитель электрической энергии, позвонив по номеру 8-3467-36-41- 83, сможет получить информацию об аварийных отключениях, работе центров и офисов обслуживания клиентов. «Горячая линия» функционирует с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 17-00.
    3. Устанавливаются следующие параметры деятельности «горячей линии»:

-звонок является бесплатным для потребителя, за исключением случаев, когда потребитель находится за пределами территории внутризонового теле­фонного соединения;

* при осуществлении записи потребитель предупреждается об этом в нача­ле телефонного разговора.

При обращении потребителя по телефону с автоответчиком, если потре­битель заинтересован в получении ответа, ему необходимо представиться, на­звать номер договора или адрес и телефон или адрес для предоставления отве­та.

При обращении на телефон с автоответчиком в случае наличия данных для обратной связи потребитель должен получить ответ в течение 5 рабочих дней - если потребителем оставлен телефон или в течение 20 рабочих дней - если потребителем оставлен адрес.

Телефоны «горячей линии» указываются на сайте ОАО «ЮТЭК» в разделе «Контакты».

* + 1. Устанавливаются следующие типовые параметры средней про­должительности взаимодействия с потребителем:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Форма взаимодейст­вия | Критерий | Параметр |
| Телефонное обслужи­вание потребителя специалистом | Соединения со специалистом | 40 сек. |
| Предоставление информации специалистом | 5-10 мин. |

* + 1. Требования к персоналу во время общения по телефону:
* впечатление об ОАО «ЮТЭК» складывается у потребителя по первому телефонному разговору, поэтому каждый сотрудник обязан уметь грамотно общаться по телефону; недопустимо игнорирование телефонных звонков: не позднее, чем после третьего сигнала звонка должен следовать от­вет; отвечая на телефонный звонок, необходимо вежливо поздороваться, про­изнести название компании и свое имя; телефонные переговоры должны вес­тись громким четким голосом, речь должна быть внятной, доброжелательной;
* в случае, когда сотрудник, у которого звонит телефон, занят или обслуживает присутствующего потребителя, на телефонный звонок должен ответить кто-то из коллег: телефонный звонок не должен быть оставлен без внимания; на каждый поступивший звонок должен быть предоставлен исчерпывающий ответ, в случае если поступивший вопрос не входит в компетенцию специали­ста, принявшего звонок, потребитель должен быть перенаправлен к специали­сту по принадлежности вопроса.
  1. Порядок заочного обслуживания потребителей посредством почто­вой переписки
     1. Почтовая переписка используется для направления документации, связанной с обслуживанием, а также в случаях, когда потребитель направляет обращение по почте.
     2. Письменное обращение может быть направлено потребителем по адресу любого территориального подразделения ОАО «ЮТЭК» либо представлено лично в канцелярию, в любой центр очного обслуживания ОАО «ЮТЭК».
     3. Любое письменное обращение в ОАО «ЮТЭК» реги­стрируется.
     4. После регистрации документ направляется в соответствующее структурное подразделение ОАО «ЮТЭК». В структурном под­разделении назначается ответственный исполнитель за подготовку ответа на каждое конкретное обращение.
     5. Письменное обращение потребителя должно быть рассмотрено специалистами ОАО «ЮТЭК» в течение 15 рабочих дней. В слу­чае если ответ на обращение требует более детальной проработки, срок ответа на обращение может быть продлен, но не более чем на 15 рабочих дней.
     6. Действия по письменному обращению потребителя не производят­ся в случае, если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорби­тельные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника компа­нии, а также членов его семьи.
     7. В случае если текст письменного обращения не поддается прочте­нию, потребитель информируется об этом.
     8. В случае если в письменном обращении потребителя содержится вопрос, на который уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, потребитель информируется о предоставленном ранее ответе.
     9. Потребитель информируется о невозможности предоставления письменного ответа, в случае если ответ по существу поставленного в обраще­нии вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих конфиденциальную информацию.
     10. Письменное обращение потребителя не рассматривается и ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не указаны контактные данные.

Запросы и ответы на обращения, направляемые потребителям, оформля­ются на фирменном бланке компании с обязательным заполнением реквизита «отметка об исполнителе», который состоит из инициалов (возможна их рас­шифровка), фамилии и номера телефона исполнителя письма. Данный рекви­зит - контактная информация с целью решения вопроса, изложенного в письме.

* 1. Организация интерактивного обслуживания потребителей на веб- сайте ОАО «ЮТЭК»
     1. Интерактивное обслуживание организуется на базе сайта компании [www.yutec-hm.ru](http://www.yutec-hm.ru).
     2. На сайте обслуживание потребителей осуществляется через разде­лы: «О компании», «Клиентам», «Акционерам и инвесторам», «Раскрытие информации», «Пресс центр», «Закупки», «Контакты».
  2. Организация интерактивного обслуживания потребителей с использованием электронной почты
     1. Обращение может быть направлено потребителем по адресу электронной почты в канцелярию или приемную ОАО «ЮТЭК», спе­циалистам по документообороту отделений ОАО «ЮТЭК».
     2. Любое обращение посредством электронной почты, представлен­ное в вышеуказанные структурные подразделения ОАО «ЮТЭК» регистрируется.
     3. После регистрации электронное обращение направляется в соот­ветствующее структурное подразделение ОАО «ЮТЭК». В струк­турном подразделении назначается ответственный исполнитель за подготовку ответа на каждое конкретное обращение.
     4. Обращение, направленное посредством электронной почты, долж­но быть рассмотрено специалистами ОАО «ЮТЭК» в течение 15 рабочих дней. В случае если ответ на обращение требует более детальной про­работки, срок ответа на обращение может быть продлен, но не более чем на 15 рабочих дней.
     5. Ответ на обращение, направленное посредством электронной поч­ты, должен быть подготовлен на фирменном бланке компании содержать кон­кретную информацию о сути заданного вопроса, Ф.И.О. и телефон исполните­ля и подписан уполномоченным на то должностным лицом в соответствии с общими требованиями делопроизводства.
     6. В случае предоставления потребителем адреса своей электронной почты ему будет предоставлен ответ в виде информационного сообщения в ви­де сканированной копии.

9. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

* 1. При взаимодействии с потребителями сотрудники ОАО «ЮТЭК» обязаны руководствоваться действующим законо­дательством, а также действующими в компании внутренними локальными ак­тами.
  2. По отношению потребителя и компании обратная связь подразде­ляется на:
* активную (выражается в самостоятельном проявлении инициативы по­требителям в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблю­дения процесса обслуживания в компании);
* пассивную (компания обращается к потребителю для выяснения степени удовлетворенности обслуживанием).
  1. По способу выражения обратная связь подразделяется на:
* жалобы;
* предложения;
* отзывы о деятельности.
  1. Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:
* устные и письменные обращения потребителей;
* телефонные обращения по прямым телефонам и по телефонам «горячей линии»;
* обращения, направленные факсимильной связью;
* интернет-приемная;
* электронная почта.
  1. Обращение потребителей по любым каналам связи является бесплатным.
  2. Специалисты ОАО «ЮТЭК» систематизируют и ана­лизируют все направленные потребителями жалобы, предложения и отзывы.
  3. Отчеты по итогам изучения степени удовлетворенности потребите­лей доводятся до сведения руководства компании и других заинтересованных сторон путем размещения:
* на информационных стендах;
* в периодической печати.
  1. По выбору потребителя ответ на его жалобу, предложение, обра­щение направляется посредством любого указанного потребителем канала свя­зи (почта, телефон и т.д.). При этом сроки ответа на жалобу, предложение, об­ращение потребителя соответствуют вышеуказанным срокам подготовки отве­тов на обращение потребителя.
  2. Для изучения мнения потребителей о качестве обслуживания на регулярной основе (не реже 1 раза в год) проводятся опросы, анкетирование и т.д.

10. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

* 1. Информационное взаимодействие с потребителями имеет следую­щие формы:
* массовое информационное взаимодействие;
* индивидуальное информационное взаимодействие по запросу;
* предоставление информации по инициативе компании.
  1. Массовое информационное взаимодействие заключается в прове­дении разнообразных PR-кампаний, семинаров, направленных на информиро­вание широкой общественности (настоящие и потенциальные потребители, партнеры, другие внешние аудитории и сотрудники компании) о деятельности компании, возможных каналах связи и т.д. Базовый инструмент массового ин­формационного взаимодействия на аудиторию - СМИ, и сайт ОАО «ЮТЭК».
  2. Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу потребителя.
  3. Предоставление потребителю информации по инициативе компа­нии осуществляется через очные, заочные и виртуальные (интерактивные) ка­налы информационного взаимодействия. По инициативе компании потребите­лям предоставляется два типа информации:
* справочная информация;
* напоминания/сообщения.
  1. К справочной информации относятся:
* извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность компании и представленных в нем компаний;
* настоящий Стандарт;
* перечни документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию сотрудников компании;
* образцы оформления документов и требования к ним;
* месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов, в которых потребителям пре­доставляются документы, необходимые для выполнения действий входящих в компетенцию компании;
* схема размещения и режима работы отделов компании, взаимодейст­вующих с потребителями;
* порядок получения консультаций;
* порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников, исполняющих обязанности, входящие их в компетенцию.
  1. К напоминаниям/сообщениям относится информирование:
* о наличии задолженности;
* о вводе ограничения режима потребления электроэнергии;
* о внесении изменений в условия договоров по инициативе ОАО «ЮТЭК»;
* о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;
* об изменении тарифов или правил предоставления услуг.

1. КОНТРОЛЬ И АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
   1. Контроль за своевременным рассмотрением обращений потреби­телей, за сохранность данных обращений несет каждый специалист в рамках своей компетенции.
   2. Контроль за внешним видом персонала и состоянием рабочих мест возлагается на непосредственного руководителя.
   3. Для контроля и анализа качества обслуживания потребителей в ОАО «ЮТЭК» проводятся следующие мероприятия:

* разработка опросных листов и проведение анкетирования для оценки качества обслуживания и его улучшения;
* размещение на сайте компании интерактивных анкет, голосований;
* анализ информации, представленной на сайте компании, с целью со­вершенствования сайта.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Десять правил общения с клиентами

♦ Соблюдайте золотое правило - «Поступайте с другими так, как Вы бы хотели, чтобы поступали с Вами».

♦Будьте искренними - Доверие клиента зависит от вашей искренности.

♦ Обращайтесь к клиенту по имени - Любому приятно, когда его узнают.

♦ Улыбайтесь - Это лучший способ услышать, что говорит клиент.

♦ Слушайте - Это самое короткое расстояние между двумя людьми.

♦ Заботьтесь о клиенте - Дела говорят больше слов.

♦ Думайте «вы» вместо «я» - Думайте о клиенте и всегда сохраняйте чув­ство юмора.

♦Всегда будьте вежливыми.

♦Уделяйте клиентам максимум внимания.

♦Говорите клиентам «спасибо».