



**БЕЛГОРОДСКАЯ
СБЫТОВАЯ КОМПАНИЯ**
АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО

Приложение №2 к приказу
АО Белгородэнергосбыт
от 02.11.2022 № 176

УТВЕРЖДЕН
приказом АО «Белгородэнергосбыт»
от 02.11.2022 № 176

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ
ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ И ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ ПРОЦЕССА
ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

СТО 022.73239074-2022

ПРЕДИСЛОВИЕ

1. РАЗРАБОТАН отделом организации обслуживания клиентов «Белгородэнергосбыт» совместно с отделом развития дополнительных услуг.

2. ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ с 02.11. 2022.

3. ВВЕДЕН ВЗАМЕН СТО 022.73239074–2021 «Стандарт организации. Требования к организации и осуществлению процесса обслуживания», редакция 10, утвержденного приказом АО «Белгородэнергосбыт» № 269 от 19.10.2021.

4. ПРОВЕРКА производится отделом организации обслуживания клиентов совместно с отделом развития дополнительных услуг, не реже одного раза в год.

Настоящий Стандарт организации не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и/или распространен без разрешения АО «Белгородэнергосбыт»

Оглавление

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	4
2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	4
3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	5
4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	7
5 ТРЕБОВАНИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	7
6 ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	10
7 ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	17
8 ОРГАНИЗАЦИЯ ИНТЕРНЕТ-ОБСЛУЖИВАНИЯ	20
9 ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОГРАММЫ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ	23
10 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	24
11 СПЕЦИФИКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ	25
12 ИНФОРМАЦИОННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	31
Приложение 1. Алгоритм действий при заказе услуги «Обратный звонок»	33
Приложение 2. Типовой алгоритм интернет-обслуживания	34
Приложение 3. Порядок действий персонала Общества при посещении потребителя	35

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Настоящий Стандарт организации (далее – Стандарт, СТО) является нормативным документом, устанавливающим базовые требования по взаимодействию с потребителями при оказании услуг в сфере электроснабжения, а также дополнительных услуг, предоставляемых АО «Белгородэнергосбыт» (далее – Общество).

Стандарт предназначен для применения работниками всех структурных подразделений Общества.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

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

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 26.03.2003 № 35-ФЗ «Об электроэнергетике»;
- Закон Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;
- Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 04.05.2012 № 442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии»;
- Правила недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг; Правила технологического присоединения энергопринимающих устройств (энергетических установок) юридических и физических лиц электрическим сетям, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2004 № 861;
- Приказ Минэнерго Российской Федерации от 13.01.2003 № 6 «Об утверждении Правил технической эксплуатации электроустановок потребителей»;
- Правила учета электрической энергии, утвержденные Минтопэнерго Российской Федерации и Минстроем Российской Федерации 19.09.1996 и 26.09.1996;
- ГОСТ 32144-2013. Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения (введен в действие в качестве национального стандарта Российской Федерации с 1 июля 2014 г.);
- ГОСТ ISO 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- ГОСТ 30335-95 / ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 12.03.1996 № 164);
- ГОСТ Р ИСО 10002-2007. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» с изменениями, внесенными Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.07.2015 №527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи».

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Применительно к настоящему Стандарту используются следующие термины и определения:

Термин	Определение
Автоинформатор	техническая система автоматического оповещения массового количества абонентов с целью доведения до них типовой информации.
Бэк-офис	подразделения Общества, на которые возложены задачи, непосредственно не связанные с личным обслуживанием клиентов, включающие в себя: рассмотрение и обработку обращений клиентов, поступающих через фронт-офис, оформление договоров энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) и приложений к ним, организация исполнения заявок и пр.
Гарантирующий поставщик электрической энергии (далее - ГП)	коммерческая организация, которой в соответствии с законодательством Российской Федерации присвоен статус гарантирующего поставщика, которая осуществляет энергосбытовую деятельность и обязана заключить договор энергоснабжения, договор купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) с любым обратившимся к ней потребителем электрической энергии либо с лицом, действующим от своего имени или от имени потребителя электрической энергии и в интересах указанного потребителя электрической энергии и желающим приобрести электрическую энергию (ст. 3 Федерального закона от 26.03.2003 № 35-ФЗ «Об электроэнергетике»).
ГИС ЖКХ	Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства.
Дополнительные услуги	услуги, оказываемые Обществом, не относящиеся к основному виду деятельности: купле-продаже электрической энергии.
Жалоба	направленное потребителем в адрес Общества или руководителя Общества письменное или устное заявление о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя; претензия о предоставлении услуги ненадлежащего качества и соответствующем уменьшении ее стоимости и т. п.
Заочное обслуживание	обслуживание потребителей без личного контакта с работниками Общества, в том числе по телефону, почте, электронной почте, посредством корпоративного сайта Общества, мобильного приложения BelPay, с помощью мессенджеров Viber, чат-бота в Telegram, Telegram канал общества, социальных сетей Вконтакте, Одноклассники.
Заявление на изменение услуг	обращение потребителя с целью изменения объема получаемых услуг, проверки приборов учета и прочее.
Интернет обслуживание	комплексная система обслуживания потребителей посредством корпоративного сайта Общества, в которую входит два раздела Юридическим и Физическим лицам: Личный кабинет юридического лица - раздел «Передать показания», раздел «Электронный документооборот», раздел «Оплата электроэнергии», раздел «Данные АСКУЭ», раздел «История» и «Обратная связь». Личный кабинет физического лица, раздел «Передать показания», раздел «Оплата электроэнергии», раздел «Заявка на заключение договора энергоснабжения», раздел «Заявка на заключение договора водоснабжения», раздел «Задать вопрос», раздел «Маркетплейс», раздел «Обратный звонок».
Информационный портал	Интернет-сайт Общества (http://belsbyt.ru/), который позволяет потребителям ознакомиться с последними новостями в сфере энергетики, Общества, получить информацию об уровне продаж и цен на электроэнергию. Также на информационном портале имеются ссылки на официальные сайты Компаний (учреждений, государственных органов), связанных с деятельностью Общества.

Консультация	устная или письменная реакция работников Общества в ответ на, соответственно, устное или письменное обращение потребителя, содержащее запрос на предоставление справочной информации по вопросам деятельности Общества.
Личный кабинет	инструмент заочного обслуживания потребителей - физических и юридических лиц с использованием сети Интернет, с помощью которой потребителю предоставляются следующие возможности: – уточнение суммы задолженности (переплаты) на начало и конец отчетного периода, суммы начислений, суммы платежей, поступивших в счет оплаты за электроэнергию, получение информации о сумме, подлежащей к оплате; – передача текущих показаний электрического счетчика; – осуществление оплаты за электроэнергию, Единый платежный документ; – получение информации по расчету общедомовых нужд; – подписка на рассылку квитанций по электронной почте; – самостоятельное формирование квитанции на оплату электроэнергии по лицевому счету; – управление несколькими лицевыми счетами; – подключение услуги «Автоплатеж»; – консультация с работниками Общества.
Мобильное приложение BelPay	программное обеспечение, предназначенное для мобильных платформ IOS и Android, разработанное для клиентов АО «Белгородэнергосбыт», доступное к бесплатному скачиванию в Apple Store и на Google Play.
Обратный звонок	телефонная услуга, позволяющая потребителю заказать соединение с оператором для получения консультации по вопросам энергоснабжения, также дополнительных услуг, предоставляемых Обществом.
Обратная связь	процесс получения информации от потребителя, содержащей его мнение о деятельности Общества, качестве предоставленных услуг или качестве обслуживания работниками Общества.
Обращение	направленное потребителем в адрес Общества или руководителя Общества письменное или устное заявление. Обращение в адрес Общества с официальным запросом о предоставлении информации направляется только в письменном виде.
Очное обслуживание	обслуживание потребителей посредством личного контакта с работниками Общества, которое осуществляется в подразделениях и на производственных участках Общества.
Персональные данные потребителя	информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации лицу (субъекту персональных данных). К персональной информации относятся данные: фамилия, имя, отчество потребителя; год, месяц, дата и место рождения; адрес; семейное, социальное и имущественное положение, образование, профессия, ИНН, доходы.
Потребитель, клиент	физическое или юридическое лицо, приобретающее или намеревающееся приобретать электрическую энергию (мощность) для собственных бытовых и (или) производственных нужд либо имеющее намерение заключить договор на оказание дополнительных услуг Общества, провести оплату в кассах Общества или приобрести товар.
Система обслуживания потребителей	совокупность взаимосвязанных процессов, трудовых и информационных ресурсов, которые направлены на обеспечение предоставления потребителям услуг надлежащего качества.
Специалист	любой работник Общества, кто в ходе своей профессиональной деятельности осуществляет взаимодействие с потребителем Общества.

Фронт-офис	функциональный блок, осуществляющий непосредственный контакт с клиентами в очной или заочной форме.
Центр обслуживания клиентов (ЦОК)	условное структурное подразделение производственного участка Общества, в котором осуществляется очное обслуживание клиентов физических и юридических лиц.
Call-центр (Контакт-центр)	совокупность оборудования, программного обеспечения, работников, процессов для обеспечения обслуживания клиентов по телефону.

4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Целью данного СТО является установление норм и правил взаимодействия с потребителями / клиентами / покупателями, единых требований к качеству обслуживания, оптимизации и формализации процедур взаимодействия Общества и потребителя.

4.2. СТО определяет основные направления повышения удовлетворенности потребителей качеством обслуживания за счет:

- предоставления широкого спектра услуг по принципу «одного окна»;
- уменьшения времени решения вопросов;
- создания комфортных условий и доброжелательного отношения к потребителю;
- предоставления удобного и ориентированного на потребителя сервиса.

4.3. СТО отражает требования к качеству обслуживания потребителей, предусмотренные нормативно-правовыми актами (Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 № 442) и регламентирует требования к следующим процедурам взаимодействия:

- текущее обслуживание;
- реагирование на жалобы и обращения, обеспечение «обратной связи»;
- анализ потребностей и ожиданий потребителей посредством обработки их обращений;
- оценка степени удовлетворенности качеством обслуживания;
- обеспечение информированности потребителей.

5. ТРЕБОВАНИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

5.1. Принципы взаимодействия с потребителями

5.1.1. Основными принципами взаимодействия Общества с потребителями являются качество и доступность обслуживания, под которыми понимается:

- территориальная доступность - качественное обслуживание вне зависимости от удаленности места проживания потребителя;
- организационная доступность - потребителю не может быть отказано в предоставлении запрашиваемой услуги при выполнении им требований, необходимых для оказания данной услуги;
- информационная доступность - полная и доступная информация о деятельности Общества;
- принцип «обратной связи» - изменения в деятельности Общества в ответ на потребности потребителей;
- защита персональных данных - Общество обязуется защищать все персональные данные, получаемые от потребителей.

5.1.2. Потребителям обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки.

5.1.3. Потребителям обеспечивается возможность оперативного ответа на вопросы с возможностью решения вопроса потребителя за одно обращение.

5.1.4. Обслуживание потребителей ведется с использованием принципа «одного окна», т. е. при получении обращения потребителя, работники Общества самостоятельно решают вопросы со сторонними организациями (в случае такой необходимости) при наличии соответствующих договорных отношений.

5.2. Организационно-нормативное обеспечение

5.2.1. Система обслуживания потребителей в Обществе организуется таким образом, чтобы обеспечить оптимальный уровень качества, удовлетворяющий запросам потребителей и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации и условиям договора.

5.2.2. Потребители могут направить обращения в любое подразделение Общества.

5.2.3. Общество предоставляет потребителям возможность свободного выбора любого типа каналов информационного взаимодействия (очного и заочного) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений потребителя для обращений и консультаций по вопросам энергоснабжения и предоставления услуг.

5.2.4. Обслуживание производится на производственных участках Общества в г. Белгороде и Белгородской области.

5.2.5. Для создания и поддержания эффективной системы обслуживания потребителей Общество обеспечивает наличие:

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

5.2.6. Для организации взаимодействия с потребителями используется программный комплекс «СТЕК-Энерго». Наличие программного комплекса дает эффект на всех стадиях работы с потребителями: начиная от скорости обработки данных, оформления договоров и их индивидуализации и заканчивая абсолютной прозрачностью для потребителя произведенных расчетов и высокой степенью мобильности при реализации требуемых им изменений.

5.2.7. Программный комплекс «СТЕК-Энерго» постоянно дорабатывается в текущем режиме вследствие изменений требований рынка и законодательства.

5.2.8. Развитие единой информационной системы дает возможность дальнейшего развития сервисных услуг, оказываемых потребителям, например, через систему Интернет обслуживания, и снижает их затраты на персонал, занимающийся вопросами организации энергоснабжения потребителей.

5.2.9. С учетом настоящего СТО разрабатываются следующие организационно-распорядительные документы:

- положение о деятельности подразделений Общества;
- должностные инструкции работников, обслуживающих потребителей;
- регламенты оказания услуг, реагирования на жалобы и обращения, а также взаимодействия Общества с другими заинтересованными сторонами при очном и заочном обслуживании потребителей.

5.2.10. Система централизованного обслуживания клиентов включает две формы обслуживания потребителей услуг: очный и заочный сервис.

5.2.11. Очное обслуживание осуществляется посредством личного контакта потребителей услуг с работниками Общества в ЦОК. При очном обслуживании каналами коммуникаций являются ЦОК на производственных участках Общества.

5.2.12. Заочная форма обслуживания осуществляется без личного контакта потребителей услуг с работниками Общества. При заочной форме обслуживания потребителя услуг используются следующие каналы коммуникации: Call-центр, Интернет-сайт Общества, личный кабинет клиента, мобильное приложение BelPay, мессенджеры и приложения (Viber, чат-бот в Telegram, Вконтакте, Одноклассники, Telegram канал общества), SMS-сервисы.

5.2.13. Общество предоставляет клиентам возможность свободного выбора любой из двух форм обслуживания (очной и заочной) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений клиента.

5.2.14. В зависимости от исполняемых функциональных обязанностей подразделения Общества в системе обслуживания клиентов разделяются на 2 уровня:

– Первый уровень выполняет функции «одного окна» и отвечает за непосредственное взаимодействие с клиентом. Он включает подразделения очного обслуживания. Заочное обслуживание клиентов (call-центр, информационно-справочная служба и т. п.) реализовано в формате модели «одной площадки». В соответствии с этой моделью клиент взаимодействует с диспетчером, который уполномочен давать разъяснения по тем или иным вопросам, при этом действует единая информационно-справочная служба.

– Второй уровень обеспечивает рассмотрение, обработку и выполнение заявок и обращений клиентов, поступающих через фронт-офис.

5.3. Основные критерии и параметры взаимодействия с потребителями

5.3.1. Эффективный процесс взаимодействия с потребителями характеризуется следующими параметрами:

- минимизация времени потребителя, затраченного на получение услуги, в том числе посредством сокращения количества очных контактов потребителей и работников Общества;
- индивидуальный подход к потребителям;
- единообразии требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
- оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с потребителями;
- полнота, актуальность и достоверность информации;
- предоставление информации потребителям посредством разнообразных коммуникаций;
- возможность получения услуги на любом производственном участке Общества.

5.3.2. Ключевым критерием оценки качества взаимодействия с потребителями является обеспечение качества энергоснабжения и оказываемых дополнительных услуг.

5.3.2.1. С целью обеспечения качества электроснабжения в Обществе 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 ГП в соответствии с 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.

5.3.2.2. Качество клиентского обслуживания обеспечивается за счет заключения и исполнения договоров энергоснабжения (договора купли-продажи электрической энергии (мощности)), а также информирования потребителей по вопросам, связанным с процессом энергоснабжения в соответствии с требованиями действующего законодательства.

5.3.2.3. Качество клиентского обслуживания обеспечивается за счет заключения и исполнения договоров на оказание дополнительных услуг, оказываемых Обществом, а также информирования потребителей по прочим услугам, предоставляемым Обществом.

5.3.2.4. Качество клиентского обслуживания обеспечивается за счет расширения спектра оказываемых дополнительных услуг клиентам в ЦОК Общества и на информационном портале, в том числе сторонними исполнителями.

5.3.3. С целью информирования потребителей по вопросам, связанным с процессом электроснабжения, Общество размещает в ЦОК и (или) на своем официальном сайте следующую информацию:

- перечень документов, необходимых для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)), порядок его заключения, а также порядок получения информации о состоянии процесса заключения указанного договора с потребителем;
- формы договоров энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности));

- разработанные и внедренные Стандарты качества обслуживания потребителей;
- режим работы ЦОК, а также их адреса и телефоны;
- порядок и условия внесения платежей по договору энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности));
- обеспечение возможности внесения платы различными способами, в том числе для граждан-потребителей коммунальной услуги энергоснабжения напрямую ГП без оплаты комиссии;
- 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, а по запросу потребителя - размер задолженности по оплате электрической энергии;
- размер и порядок расчета стоимости электрической энергии, действующие тарифы и льготы;
- организацию службы приема обращений потребителей о проблемах качества и нарушения энергоснабжения, прием иных обращений;
- информацию о дополнительных услугах, оказываемых Обществом;
- иные, наиболее часто задаваемые вопросы, возникающие у потребителей, и ответы на них.

6. ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

6.1. Организация инфраструктуры при очном обслуживании

6.1.1. Система очного обслуживания потребителей осуществляется в г. Белгороде и на производственных участках Общества, расположенных на территории Белгородской области.

6.1.2. ЦОК располагаются в нежилых помещениях в местах с развитой инфраструктурой, на первой линии домов по отношению к дороге, на первом этаже здания, не далее 500 метров от остановки общественного транспорта.

6.1.3. В целях безопасности работников и потребителей ЦОК на производственных участках оборудуются:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, тревожной кнопкой.

6.1.4. Порядок внешнего и внутреннего оформления ЦОК Общества утвержден Стандартом организации «Оформление Центров обслуживания клиентов».

6.2. Организация приема потребителей

6.2.1. Прием потребителей производится на каждом производственном участке (ЦОК) Общества в отведенное для этого время.

6.2.2. Очный прием потребителей в ЦОК ведется в порядке живой или электронной очереди (при наличии электронной системы управления очередью), а также по предварительной записи при личном обращении клиента, по телефону или через Личный кабинет на сайте Компании.

6.2.3. Общество предоставляет возможность каждому потребителю получить консультацию любого специалиста, при этом срок ответа на вопрос от потребителя не может превышать 10 рабочих дней, но может быть увеличен по согласованию с руководством (максимальный срок ответа не должен превышать 30 календарных дней).

6.2.4. Для отдельных категорий потребителей (одиноким людям с ограниченными возможностями передвижения, одиноким пенсионерам преклонного возраста, ветеранам ВОВ) осуществляется индивидуальное выездное обслуживание.

6.2.5. В Обществе установлены следующие параметры средней продолжительности очного взаимодействия с потребителями:

Форма взаимодействия	Параметр (среднее значение)
Ожидание в очереди	не более 20 мин.
Обслуживание потребителя:	
Консультация (в том числе при обращении за услугой, регистрация в личном кабинете, установка мобильного приложения и др.)	20 мин.
Выдача квитанций, счет-фактур, актов выполненных работ	15 мин.
Прием платежей	10 мин.
Прием документов для заключения (изменения, расторжения) договора энергоснабжения (в том числе заключение договора на оказание дополнительных услуг)	20 мин.
Сверка взаиморасчетов (в зависимости от длительности сверяемого периода время обслуживания может быть увеличено)	25 мин.
Получение справки об отсутствии задолженности	20 мин.

6.3. Задачи и функции очного обслуживания потребителей

6.3.1. Задача очного сервиса Общества - обеспечение качественного обслуживания посредством:

- оптимизации бизнес-процессов очного обслуживания путем сокращения сроков и количества повторных посещений потребителем ЦОК;
- соблюдения стандартов обслуживания потребителей, регламентов и требований настоящего СТО;
- обеспечения комфортных условий ожидания и обслуживания потребителей;
- высокого уровня квалификации работников ЦОК и работников Общества, непосредственно задействованных в процессах оказания услуг потребителям;
- организации комплексного подхода к обслуживанию и развития дополнительных сервисов на площадках ЦОК в соответствии с ожиданиями потребителей.

6.3.2. Функции очного обслуживания потребителей:

6.3.2.1. Прием очных обращений потребителей услуг и их первичная обработка, в том числе:

- прием жалоб, обращений и предложений потребителей;
- прием заявок на заключение договоров энергоснабжения (купли-продажи электроэнергии (мощности)), проверка соблюдения требований к форме, полноте сведений в заявке и наличия документов, приложенных к заявке, в соответствии с нормативными правовыми актами и организационно-распорядительными документами;
- прием заявок на оказание дополнительных услуг, проверка соблюдения требований к форме, полноте сведений в заявке и наличия документов, приложенных к заявке, в соответствии с нормативными правовыми актами и организационно-распорядительными документами.

6.3.2.2. Предоставление справочной информации, консультаций и типовых форм документов по основным и дополнительным услугам Общества.

6.3.2.3. Проведение сверки взаиморасчетов за потребленную электроэнергию.

6.3.2.4. Организация, сопровождение и контроль работы по обращениям потребителей на производственных участках, информационное сопровождение потребителя при оказании услуг и координация процесса взаимодействия между потребителями и производственными участками Общества.

6.3.2.5. Прием и выдача документов потребителям, в том числе договоров энергоснабжения (купли-продажи электроэнергии (мощности)), договоров оказания дополнительных услуг.

6.3.2.6. Формирование статистической отчетности по работе с очными обращениями клиентов.

6.3.2.7. Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для изучения рынка потенциальных дополнительных сервисов, перспективных направлений развития клиентского сервиса Общества, удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг.

6.3.2.8. Прием платежей от потребителей.

6.3.2.9. Контроль качества очного обслуживания в отделениях ЦОК Общества.

6.3.2.10. Организация и проведение PR-кампаний на площадке ЦОК, направленных на формирование положительного имиджа Общества у потребителей.

6.4. Требования к персоналу, осуществляющему прием потребителей

6.4.1. Внешний вид работников Общества регламентируется согласно положению о корпоративной культуре АО «Белгородэнергосбыт».

6.5. Общие требования делового этикета

6.5.1. Правила делового этикета рассчитаны на то, что в каждом конкретном случае их применяют исходя из ситуации. Неизменным в любой ситуации остается уважение к клиенту, здравый смысл и рациональность поведения работника подразделения по взаимодействию с клиентами. Работники подразделения по взаимодействию с клиентами, а также других структурных подразделений, в компетенцию которых входит взаимодействие с клиентами, в своем лице представляют Общество и отношение Общества к потребителю. Элементарные правила, которых должен придерживаться работник:

- оперативно и качественно обслуживать потребителя;
- использовать слова «спасибо» и «пожалуйста»;
- стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для потребителя;
- составляющими высокой коммуникативной культуры общения работника с потребителем услуг являются: предупредительность, тактичность, вежливость, доброжелательность и спокойствие;
- всегда первым приветствовать клиента;
- исключается обращение к потребителю по половому признаку - «мужчина»/«женщина»;
- в процессе общения необходимо обращаться к клиенту по имени и отчеству и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения;
- необходимо относиться ко всем потребителям услуг ровно и выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий;
- необходимо уважать точку зрения потребителя вне зависимости от того разделяет работник ее или нет. Не допускается явно навязывать свою точку зрения, игнорировать высказывания потребителя или перебивать.

6.5.2. Особое внимание следует уделять работе с жалобами потребителей: необходимо внимательно выслушать клиента и выразить готовность разобраться в возникшей ситуации.

6.5.3. Профессиональные термины при общении с клиентом работник должен употреблять в меру и только в тех случаях, когда уверен в том, что клиент полностью понимает его.

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

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

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

6.5.7. Если работник не обладает необходимой компетенцией, чтобы решить проблему обратившегося к нему клиента, он должен:

- пригласить к клиенту компетентного специалиста для того, чтобы удовлетворить просьбу клиента;
- задать направления поиска (предоставить телефон справочной службы, название организации и т. п.).

6.6. Требования к деловому этикету при очном обслуживании потребителей

6.6.1. Принимая потребителя, работник обязан:

- перед началом работы включить компьютер, загрузить необходимые приложения;
- отложить текущую работу;
- общаться лицом к лицу с потребителем;
- улыбаться;
- первым произносить инициативное приветствие: «Добрый день», «Слушаю Вас», «Здравствуйте, что Вас интересует?»;
- предложить потребителю присесть (по возможности);
- представляться по имени отчеству и в ответ узнать имя потребителя: «Меня зовут Иван Иванович», «Как мне к Вам обращаться?», «Как бы Вы хотели, чтобы я к Вам обращался»; внимательно выслушать потребителя;
- отвечать на вопросы потребителя вежливо и доброжелательно, в корректной форме;
- выполнить необходимую для решения вопроса работу, вежливо попросив потребителя подождать, или четко, грамотно и доступно объяснить способ решения вопроса;
- при невозможности решить вопрос на месте перенести срок его решения, при необходимости запросить недостающие сведения. Невозможность решения вопроса в ходе беседы с потребителем должна быть аргументирована;
- не повышать голос, не проявлять торопливость, не высказывать нетерпение, избегать непонятных для потребителя терминов, не допускать в разговоре с потребителем неприятные для него интонации, не проявлять безразличия к проблемам потребителя;
- при необходимости провожать или направлять потребителя в другое структурное подразделение;
- благодарить за сотрудничество;
- в конце поинтересоваться: «У вас остались еще вопросы?»;
- прощаться: «Спасибо, что Вы обратились к нам», «Рады будем видеть Вас снова», «Всего доброго!», «До свидания!».

6.6.2. При приеме от потребителя письменного обращения работник, наделенный соответствующими полномочиями, обязан внимательно изучить его:

- при недостатке информации, изложенной в обращении, выяснить у потребителя недостающую информацию;
- известить потребителя о сроке ответа;
- обеспечить регистрацию письменного обращения, требующего времени для проработки и подготовки ответа, с уведомлением потребителя о сроках его направления.

6.6.3. Работник, наделенный соответствующими полномочиями, контролирует исполнение обращения потребителя и ответ на него, переданного для исполнения в другое подразделение Общества, к компетенции которого относится решение поставленного потребителем вопроса.

6.6.4. При проведении консультации работник четко и доходчиво отвечает на вопросы потребителя, при необходимости кратко излагает суть в письменном виде или дает ему возможность самому записать основные ответы.

6.6.5. В устных или письменных обращениях к потребителям по возможности необходимо избегать категоричных выражений, таких как: «Вы обязаны», «Вам предписывается», «Явиться», «Предъявить» и т.п. Указанные выражения допускаются в обращении с потребителями

только в случаях, предусмотренных законодательством и договорами энергоснабжения, при этом работник должен знать и, при необходимости, обязан сослаться на конкретный пункт нормативного документа и (или) договора.

6.6.6. Категорически запрещается в присутствии потребителей порочить репутацию Общества, вести посторонние разговоры, отлучаться, принимать пищу во время обслуживания потребителя. Если во время разговора с потребителем возникла необходимость прервать разговор, необходимо вежливо предупредить его об этом и попросить подождать.

6.6.7. При выявлении ошибок, допущенных со стороны Общества, необходимо принести потребителю извинения за причиненные неудобства.

6.6.8. При выявлении ошибок, допущенных потребителем, запрещается высказывать ему претензии. Следует вежливо и доступно объяснить потребителю правильный порядок действий.

6.6.9. При обслуживании потребителя, подавшего жалобу, необходимо придерживаться следующих методов работы:

- быть к потребителю особенно внимательным, даже если жалоба кажется несущественной или абсурдной;
- помочь потребителю изложить свою жалобу, дать возможность спокойно высказаться, уточнить суть жалобы;
- требуемая от потребителя документация должна быть минимальной;
- решать проблему в кратчайшие сроки;
- анонимные жалобы не рассматриваются, обратившийся должен сообщить свои контактные данные (ФИО, телефон (адрес)).

6.6.10. При установлении фактов грубого обращения персонала с потребителем, оказания на него необоснованного давления и угроз временного прекращения подачи энергии, виновные работники Общества привлекаются к дисциплинарной ответственности в установленном порядке.

6.6.11. Работникам при очном обслуживании клиентов категорически запрещается использование устройств мобильной связи в личных целях.

6.7. Обслуживание потребителей с ограниченными возможностями

6.7.1. При входе в зону обслуживания клиентов на видном месте располагается табличка о праве потребителей с ограниченными возможностями на обслуживание вне очереди, выполненная в соответствии с фирменным стилем Общества.

6.7.2. Работник Общества, осуществляющий работу с потребителями, является ответственным за обеспечение решения вопросов, связанных с обслуживанием людей с ограниченными возможностями. Данный работник первым обращается к потребителю с ограниченными возможностями с предложением помощи, обслуживая его вне очереди.

6.7.3. Общие правила этикета при общении с потребителями с ограниченными возможностями:

- при беседе следует обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику в случае присутствия таковых при разговоре;
- предлагая помощь, ждать пока ее примут, а затем уточнять порядок действий;
- разговаривая с человеком, испытывающим трудности в общении, слушать его внимательно, быть терпеливым, ждать, когда человек сам закончит фразу; не поправлять его и не договаривать за него; не делать вид, что достигнуто понимание, если на самом деле это не так; повторить, что вы поняли, это поможет человеку продолжить беседу.

6.7.4. При общении с клиентами, испытывающими трудности в передвижении:

- необходимо помнить, что инвалидная коляска является неприкосновенным пространством человека, вследствие чего недопустимо облокачиваться на нее, толкать, катить коляску без согласия человека;
- работник, ответственный за обслуживание клиентов с ограниченными возможностями, должен помочь потребителю в передвижении по зданию, использовании пандуса, если таковой имеется. При необходимости для помощи пригласить работников мужского пола;

- прежде чем оказать помощь, например, при необходимости открытия тяжелой двери или продвижения по ковру с длинным ворсом, необходимо убедиться в ее необходимости, спросив у клиента;

- в случае если работнику разрешили передвигать коляску, катить ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия;

- при беседе, по возможности, располагаться на одном уровне с клиентом. Следует избегать

положения, при котором клиенту придется запрокидывать голову, либо принимать иные некомфортные позы;

- помнить, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием и общаться с ними соответственно.

6.7.5. Клиенты, испытывающие трудности в передвижении и не имеющие возможности обслуживания в офисе, могут воспользоваться возможностью вызова работника Общества при помощи кнопки вызова, расположенной на входной двери в здание, или набрав контактный номер телефона ответственного работника, расположенный на информационной табличке на видном месте на фасаде здания.

6.7.6. При поступлении вызова от клиента, испытывающего трудности в передвижении и не имеющего возможности обслуживания в офисе:

- необходимо спуститься к потребителю, поприветствовать, узнать тему обращения;

- если необходимо воспользоваться программным комплексом или помощью других работников, взять необходимые документы от клиента, попросить подождать решения вопроса;

- при необходимости длительного ожидания сделать копии документов, взять контактный телефон клиента и сообщить результат посредством телефонной связи.

6.7.7. При общении с клиентами с нарушением зрения и незрячими:

- работнику необходимо представиться;

- предлагая свою помощь, следует аккуратно направлять человека, сильно не сжимая его руку, идти рядом, не создавая положения, когда клиент оказывается позади;

- предупреждать о препятствиях: ступенях, низких притолах и т.п.;

- в случае наличия в сопровождении собаки-поводыря не давать ей команды и не трогать ее;

- при необходимости прочтения человеку с ограниченными возможностями зрения документации или иной требуемой информации следует сначала предупредить его об этом. Говорить обычным голосом, не пропускать информацию, если вас об этом не попросят. Если это важный документ, не заменять чтение пересказом. Если потребитель должен подписать документ, прочитать его обязательно, так как наличие инвалидности не освобождает от ответственности, предусмотренной документом;

- предложить присесть на специально оборудованное место для приема потребителей с нарушениями зрения и воспользоваться получением информации при помощи программ, повышающих контрастность экрана, и программ перевода текста в синтезированную речь;

- предлагая клиенту присесть не усаживать его, а направить его руку на спинку стула или подлокотник. Не водить по поверхности его руку, а дать возможность свободно потрогать предмет;

- в случае своего перемещения работнику следует предупредить клиента, не создавая неловкой ситуации беседы «в пустоту»;

- заметив, что потребитель сбился с маршрута, не управлять его движением на расстоянии, а подойти и предложить помощь.

6.7.8. При общении с клиентами с нарушением слуховых функций:

- в целях привлечения внимания человека с ограниченными слуховыми возможностями работник может подать знак рукой или прикоснуться к плечу клиента;

- в случае, если клиент сообщает работнику о способности считывания речи с губ, необходимо смотреть прямо на потребителя, не отводить голову в сторону;

- следует говорить ясно и ровно, без излишнего подчеркивания информации или крика. Если клиенту нужно, чтобы работник говорил громче, Вас об этом попросят;
- если клиент обращается с просьбой повторить информацию, работнику необходимо постараться перефразировать сказанное предложение/фразу, возможно с использованием жестов;
- в целях достижения взаимопонимания с клиентом не стесняться поинтересоваться, понял ли вас собеседник;
- если работник сообщает информацию, содержащую номер телефона/лицевого счета и т.п., технические или иные сложные термины, адрес, необходимо написать ее на бумажном носителе, сообщить по почте, факсу или электронной почте, либо любым другим способом, но так, чтобы было достигнуто абсолютное понимание, что информация понятна потребителю;
- при необходимости предоставления типовой информации по вопросам энергоснабжения предложить клиенту воспользоваться информационным материалом на бумажном носителе;
- при возникновении затруднений в устном общении следует предложить вариант альтернативного общения посредством переписки.

6.7.9. При общении с клиентами с задержкой психического развития и проблемами в общении:

- следует использовать доступный язык, четкие выражения, предоставлять информацию точно по теме обращения;
- избегать словесных штампов и образных выражений;
- предоставлять информацию «по шагам», давая потребителю возможность осмысления каждого шага.

6.7.10. При общении с клиентами, испытывающими затруднения в речи:

- работник не должен перебивать или поправлять человека, который испытывает затруднения в речи;
- следует начинать говорить, только убедившись, что потребитель уже закончил свою мысль;
- задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка головы;
- в целях достижения взаимопонимания не стесняться переспросить;
- при возникновении затруднений в устном общении следует предложить вариант альтернативного общения посредством переписки.

6.7.11. После завершения обслуживания клиента с ограниченными возможностями попросить потребителя оставить отзыв о качестве обслуживания и внести предложения по совершенствованию, данный отчет отправить начальнику отдела организации обслуживания клиентов. В трехдневный срок рассмотреть возможность внедрения предложения от клиента в действие.

6.8. Ведение журнала учета проверок юридического лица

6.8.1. В целях фиксации фактов контроля со стороны Роспотребнадзора, структурирования типа и содержания каждой проверки, а также своевременного устранения нарушений на каждом производственном участке Общества на стенде «Уголок потребителя» должен находиться журнал учета проверок юридического лица (журнал показания проверок торговой деятельности) (далее – Журнал).

6.8.2. Журнал должен быть пронумерован, прошит, заверен печатью и иметь подпись генерального директора Общества.

6.8.3. В случае проведения проверки начальник производственного участка должен предоставить Журнал для письменной фиксации факта контроля проверяющему лицу; после появления записей в Журнале в течение одного рабочего дня сообщить об этом руководителю Общества по направлению.

6.8.4. Если в процессе проверки производственного участка выявлены несоответствия,

которые зафиксированы проверяющим лицом в Журнале, дальнейший порядок по их устранению начальник производственного участка согласовывает с руководителем Общества по направлению.

7. ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Система заочного обслуживания обеспечивает связь между ГП и потребителем и включает интернет-обслуживание (посредством разделов корпоративного сайта Общества), обслуживание через мобильное приложение BelPay, электронную переписку, мессенджеры и приложения (Viber, чат-бот Telegram, Вконтакте, Одноклассники, Telegram канал общества), почтовую переписку (в том числе факс), и телефонное обслуживание (Контакт-центр).

Заочное обслуживание характеризуется следующими принципами:

- доступность для всех категорий клиентов;
- возможность осуществления большинства операций, не выходя из дома (оплата электроэнергии, распечатка квитанции и т. п.);
- информация о сайте и контактных телефонах размещена в максимальном количестве мест (в офисах, на раздаточных материалах и т. п.);
- заочное обслуживание построено по принципу удобного, простого и информативного сервиса.

7.1. Организация обработки письменных обращений

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

7.1.2. Письменное обращение может быть направлено потребителем на адрес любого производственного участка Общества либо представлено лично делопроизводителю производственных участков или в любой ЦОК.

7.1.3. Все письменные обращения, поступающие в адрес Общества, регистрируются и обрабатываются.

7.2. Организация заочного обслуживания по почте

7.2.1. После регистрации письменное обращение рассматривается руководителем по направлению и направляется в соответствующее подразделение для подготовки ответа.

7.2.2. Ответ в печатном виде оформляется на фирменном бланке Общества, подписывается уполномоченным лицом (в соответствии с должностной инструкцией) и обязательно содержит контактные данные исполнителя.

7.2.3. Устанавливаются следующие типовые параметры средней и предельной продолжительности взаимодействия с потребителями:

Этап	Содержание этапа	Длительность этапа
Обработка обращения уполномоченным лицом	Регистрация, классификация обращений и передача обращения специалисту	Не более 1 дня
Обработка обращения специалистом	Рассмотрение обращения и оформление ответа	Не более 10 рабочих дней. В случаях если в обращении установлены разумные сроки ответа или срок ответа установлен нормативно- правовыми актами РФ - в установленные сроки
	Продление рассмотрения обращения	Не более 20 календарных дней. Продление срока ответа допускается (по согласованию с

Этап	Содержание этапа	Длительность этапа
		руководителем), если необходимо получить дополнительную информацию от других организаций
Общая продолжительность		Не более 30 календарных дней

7.2.4. Действия по рассмотрению заявления не производятся в случаях:

- если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Общества, а также членов его семьи;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению;
- если в письменном обращении потребителя содержится вопрос, на который ему уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Потребителю направляется уведомление о предоставленном ранее ответе на данный вопрос;
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну. Потребителю направляется уведомление о невозможности предоставить ответ на данный вопрос.

7.2.5. Заявление потребителя не рассматривается и ответ на обращение не дается только в случаях, если в письменном обращении не указаны контактные данные.

7.3. Требования к этикету деловой переписки

7.3.1. Деловая переписка осуществляется согласно положению о корпоративной культуре АО «Белгородэнергосбыт».

7.4. Организация обработки телефонных обращений

7.4.1. Требования к организации Контакт-центра

7.4.1.1. Контакт-центр (Call-центр) представляет собой совокупность оборудования, программного обеспечения, работников структурных подразделений по взаимодействию с клиентами и бизнес-процессов заочного обслуживания потребителей.

7.4.1.2. Инфраструктурными компонентами Контакт-центра являются:

- оборудование (техническая инфраструктура Контакт-центра); программное обеспечение;
- операторы Контакт-центра, осуществляющие обработку входящих и исходящих вызовов (организационная структура Контакт-центра).

7.4.1.3. Для оптимального заочного сервиса в Обществе Контакт-центр реализуется в форме корпоративного Контакт-центра: то есть операторы являются работниками Общества, а техническая инфраструктура Контакт-центра находится в собственности Общества.

7.4.1.4. При осуществлении записи разговора клиент предупреждается об этом в начале телефонного разговора.

7.4.2. Задачи и функции Контакт-центра

7.4.2.1. Основная цель Контакт-центра Общества – обеспечивать качественную и оперативную консультативную поддержку потребителей при заочном обращении (по телефону).

7.4.2.2. Основными задачами и функциями Контакт-центра Общества являются:

7.4.2.2.1. Прием входящих звонков:

- качественная консультативная поддержка клиентов. Поиск и предложение оптимальных решений для клиента, в связи с возникшим вопросом;
- предоставление всей нужной информации клиенту по услугам, тарифам, процедурам и акциям Общества, разъяснение и сверка по лицевому счету клиента;
- коммутация клиентов с работниками Общества;
- работа с клиентскими жалобами и пожеланиями;
- ввод в базу данных полученной информации.

7.4.2.2.2. Осуществление исходящих звонков:

- проведение обзвонів клиентов с целью сообщения/получения информации (по задолженности клиента, по предложениям Общества, и т. д.);
- проведение обзвонів клиентов, воспользовавшихся услугой «Обратный звонок» на сайте Общества, а также заказавших обратный звонок с помощью IVR-меню линии 1-3-5-7 или (4722) 23-08-49;

- ввод в базу данных полученной информации;
- составление отчета по результатам обзвона.

7.4.2.2.3. Своевременное внесение изменений по абонентам бытового сектора в программно-расчетный комплекс (контактных данных клиента, контрольных показаний, характеристик приборов учета, и т. д.).

7.4.2.2.4. Повышение качества обслуживания клиентов:

- снижение количества обращений в ЦОК за счет предоставления актуальной, достоверной и качественной информации в Контакт-центре;
- оперативность решения вопросов с целью минимизации затраченного времени обратившегося клиента;
- обеспечение индивидуального подхода к клиенту, направленное на повышение удовлетворенности клиента работой Контакт-центра.

7.5. Деловой этикет при телефонных переговорах

7.5.1. Телефонные переговоры осуществляются в соответствии с положением о корпоративной культуре АО «Белгородэнергосбыт».

7.5.2. Устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с потребителем:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр
Телефонное обслуживание потребителя специалистом	Соединение со специалистом	1 мин.
	Среднее время предоставления информации специалистом	5 мин.

7.6. Прием показаний приборов учета

7.6.1. Для максимального упрощения процедуры передачи показаний приборов учета Общество обеспечивает для своих клиентов широкий круг разнообразных способов передачи показаний. Все способы передачи показаний регулярно доводятся до потребителя в виде специальных раздаточных материалов, выдаваемых в офисах Общества, а также публикуются на Интернет-сайте и в квитанциях.

7.6.2. Способы передачи показаний:

- Работнику ЦОК на производственных участках АО «Белгородэнергосбыт».
- Оператору Контакт-центра, тел. 1-3-5-7 или (4722) 23-08-49.
- С помощью круглосуточной системы распознавания голоса без соединения с оператором, для этого необходимо обратиться по телефону (4722) 77-08-49 либо по телефону Контакт-центра (4722) 23-08-49 при условии выбора пункта «Передача показаний» в голосовом меню (кнопка 1).
 - Мобильное приложение BelPay.
 - Сервис «Личный кабинет» на сайте Общества белгородэнергосбыт.рф (<http://belsbyt.ru/>).
 - Сервис «Передать показания» (без регистрации) на сайте Общества белгородэнергосбыт.рф (<http://belsbyt.ru/>).
- С помощью мессенджеров Viber, чат-бота Telegram, социальных сетей Вконтакте, Одноклассники.
- Электронная почта (адреса опубликованы на сайте белгородэнергосбыт.рф). Необходимо отправить письмо, содержащее: адрес, лицевой счет, показания прибора учета.
- Сервис «Личный кабинет» на сайте ГИС ЖКХ.

8. ОРГАНИЗАЦИЯ ИНТЕРНЕТ-ОБСЛУЖИВАНИЯ

8.1. Организация инфраструктуры интернет-обслуживания

8.1.1. Интернет-обслуживание потребителей организуется на базе сайта Общества белгородэнергосбыт.рф (<https://belsbyt.ru/>):

Название раздела	Содержание и возможности раздела
Новости компании	Позволяет потребителю ознакомиться с новостями, связанными с деятельностью Общества
Физическим лицам	Позволяет потребителям – физическим лицам ознакомиться с нормативной базой, ценах и тарифах на электрическую энергию (мощность), способами оплаты электроэнергии, информацией о дополнительных услугах, предоставляемых Обществом, предстоящих плановых ограничениях и др.
Юридическим лицам	Позволяет потребителям – юридическим лицам ознакомиться с нормативной базой, ценах и тарифах на электрическую энергию (мощность), способами оплаты электроэнергии, информацией о дополнительных услугах, предоставляемых Обществом, условиями перехода на электронный документооборот, подать заявку на заключение договора энергоснабжения онлайн и др.
О компании	Содержит информацию о миссии Общества, ее реализации и обеспечении, а также информацию об истории создания Общества, Сведения о структуре Общества, актуальных закупках, социальной политике компании и др.
Раскрытие	Раскрытие информации осуществляется Обществом на основании Положения об информационной политике Общества
Маркетплейс	Площадка для заказа бытовых услуг, которая объединяет большой перечень поставщиков
Контакты	Адреса клиентских офисов, контактные телефоны, реквизиты Общества, ссылки на соц. сети и мессенджеры, в которых представлено Общество

8.1.2. Обслуживание посредством сайта Общества основывается на следующих принципах:

- доступность информации;
- достоверность представленной информации;
- обязательное реагирование на вопросы клиентов;
- понятность логики сайта.

8.1.3. На сайте Общества должны быть размещены:

- нормативная база (нормативные правовые акты, постановления органов тарифного регулирования и др.);
- контакты Общества, телефоны и адреса электронной почты руководителей и подразделений Общества;
- перечень документов, необходимых для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)), порядок его заключения, а также порядок получения информации о состоянии процесса заключения договора;
- формы договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности));
- 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 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;
- размер и порядок расчета стоимости электрической энергии, действующие тарифы и льготы;
- график обслуживания потребителей (покупателей) в ЦОК Общества, а также адреса и телефоны указанных центров;
- порядок подачи обращений, претензий и жалоб на действия ГП;
- личный кабинет клиента;
- информация о планируемых ремонтных работах, производимых сетевыми организациями, сопряженных с временным приостановлением энергоснабжения клиентов Общества;
- информация о предоставляемых дополнительных услугах (перечень, прейскурант, порядок подачи заявок на предоставление услуг);
- полезная информация: энергосбережение, советы по безопасной работе с электроэнергией в быту и пр.;
- возможность задать вопрос работникам Общества;
- иные, наиболее часто задаваемые вопросы, возникающие у потребителей (покупателей), и ответы на них.

8.2. Раздел «Задать вопрос» сайта

8.2.1. В данном разделе потребитель может задать интересующие вопросы, поднять актуальные темы, связанные с деятельностью Общества и предоставляемыми Обществом услугами, на которые специалисты и руководители дадут квалифицированные и оперативные ответы.

8.2.2. Предварительно потребителям предлагается ознакомиться с наиболее часто задаваемыми вопросами.

8.2.3. Размещена автоматизированная форма для заполнения данных потребителя и непосредственно самого вопроса.

8.3. Личный кабинет

8.3.1. Подраздел «Личный кабинет» представляет совокупность адресных информационно-интерактивных сервисов в части взаимодействия с клиентами.

8.3.2. Для обеспечения адресности и удобства использования Личного кабинета могут быть реализованы различные типы интерфейсов в зависимости от категории потребителей услуг (физические и юридические лица). Доступ в Личный кабинет осуществляется по индивидуальному логину и паролю, которые предоставляются при онлайн-регистрации на сайте Общества. В Личном кабинете клиента реализованы следующие возможности:

- просмотр статистики начислений и оплат за потребленную электроэнергию по лицевому счету клиента;
- ввод текущих показаний приборов учета электрической энергии;
- распечатка квитанции для оплаты электроэнергии;
- подписка на рассылку квитанций по электронной почте;
- просмотр информации по расчетам электроэнергии, потребленной на общедомовые нужды;
- оплата счета с помощью банковской карты;
- управление несколькими лицевыми счетами;
- подключение услуги «Автоплатеж»;
- возможность задать интересующий вопрос работникам Общества.

8.4. Услуга «Обратный звонок»

8.4.1. Услуга «Обратный звонок» позволяет клиенту заказать соединение с оператором для получения консультации по вопросам энергоснабжения в удобное для потребителя время. Преимуществом данного сервиса является оперативное решение проблемы с возможностью избежать ожидания очереди звонков.

8.4.2. Заказать обратный звонок можно на сайте Общества www.belsbyt.ru. Специалист перезвонит после заказа обратного звонка в будние дни с 8:00 до 18:00 и в субботу с 9:00 до 17:00 и даст консультацию по интересующему вопросу. Подробный алгоритм оказания услуги «Обратный звонок» представлен в Приложении 1.

8.5. Организация обработки обращений

8.5.1. Интернет обслуживание ведется по двум направлениям:

- предоставление справочной информации;
- удовлетворение электронных обращений потребителей.

8.5.2. Потребителю предоставляется возможность ознакомиться с информацией, размещенной на сайте. При необходимости потребитель заполняет автоматизированную форму обратной связи (для получения информации, направления предложений, замечаний по работе Общества).

8.5.3. Работник подразделения (в соответствии со своей должностной инструкцией), отвечающий за работу раздела «Задать вопрос», предоставляет ответ или направляет запрос соответствующему специалисту. Ответ направляется потребителю и, если представляет интерес для других потребителей, публикуется на сайте в разделе «Часто задаваемые вопросы».

8.5.4. Более подробно типовой алгоритм интернет обслуживания представлен в Приложении 2.

8.5.5. Устанавливаются следующие параметры оценки предельной продолжительности взаимодействия с потребителем:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр
Корпоративный сайт	Обновление информации в случае изменения	Не более 7 рабочих дней
Раздел «Задать вопрос»	Ответ на поставленный вопрос	Не более 5 рабочих дней. При обращении, требующем взаимодействия нескольких подразделений - 10 рабочих дней

8.6. Организация обслуживания по предварительной записи

8.6.1. Услуга предварительной записи предназначена для заблаговременного согласования очного посещения Компании с целью получения необходимой услуги.

8.6.2. Предварительная запись осуществляется с помощью сервиса личный кабинет в разделе «Задать вопрос».

8.6.3. Предварительная запись осуществляется на имеющиеся свободные периоды времени.

8.6.4. После выбора даты и времени посещения центра обслуживания клиентов необходимо скачать талон для предъявления работнику компании. (отсутствие талона не является отказом в обслуживании при наличии фактической записи в офисе БСК https://lk.belsbyt.ru/_bodmin/cok)

8.6.5. В случае неявки клиента к установленному времени или опоздания на 5 минут и более, необходимо предложить получить услугу в порядке общей очереди, путём повторной предварительной записи или с помощью дистанционных сервисов.

9. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОГРАММЫ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

В Обществе существуют следующие инструменты для повышения качества обслуживания клиентов:

- Метод тайного покупателя;
- Обучение работников Общества;
- Анкетирование клиентов;
- Анализ обращений клиентов с претензией к качеству обслуживания;
- Обратная связь от работников.

9.1. Метод тайного покупателя

Общество с определенной периодичностью проводит исследования качества обслуживания клиентов методом тайного покупателя. Для исследования выбираются либо конкретные ЦОК, либо все ЦОК в целом. Результаты доводятся до начальников проверяемых производственных участков с предложениями по улучшению качества обслуживания клиентов (если это требуется). Составляется план мероприятий по внедрению изменений и исправлению ситуации. Если конкретный ЦОК показал неудовлетворительные результаты проверки, то он включается в проверку на следующий год в обязательном порядке.

9.2. Обучение работников Общества

Ежегодно работники Общества, непосредственно контактирующие с клиентами, проходят внутреннее обучение, посвященное правилам общения с клиентом. В случае возникновения проблемных ситуаций проводится обучение по требуемой тематике.

9.3. Анализ обращений клиентов с претензией к качеству обслуживания

9.3.1. Оценка качества клиентского обслуживания проходит в Обществе на регулярной основе раз в квартал, раз в полгода и раз в год.

9.3.2. Регулярно проводится работа с записями в Книге отзывов и предложений, которая присутствует на каждом производственном участке Общества. Раз в квартал проводится качественный и количественный анализ обращений клиентов с претензией к качеству обслуживания. При этом основной акцент делается на следующие показатели:

- основные причины обращений;
- количество обращений по отношению к прошлому периоду;
- количество обращений по повторным ошибкам Общества.

9.3.3. Указанные данные ежеквартально предоставляются руководителю по направлению предоставления клиентских сервисов для составления плана мероприятий, направленного на снижение обращений клиентов по вопросам качественного обслуживания в Обществе.

9.4. Анкетирование клиентов

Раз в полгода проводится оценка уровня удовлетворенности клиентов. Сбор информации для расчета уровня удовлетворенности производится собственными силами Общества путем проведения письменных опросов.

9.5. Обратная связь от работников

9.5.1. Каждое из структурных подразделений, деятельность которых затрагивает интересы клиентов, имеет возможность выдвинуть предложения по улучшению работы с клиентами, и обязано участвовать в реализации соответствующего плана мероприятий.

9.5.2. С учетом настоящего СТО и мероприятий, направленных на повышение качества оказываемых услуг, разрабатываются различные организационно-распорядительные документы, связанные с процессами обслуживания клиентов.

- регламенты оказания услуг;
- положение о деятельности структурного подразделения;
- должностные и рабочие инструкции работников, обслуживающих клиентов.

10. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

10.1. Общие положения по организации обратной связи с потребителями

10.1.1. По виду взаимоотношений между потребителем и Обществом обратная связь подразделяется на:

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

10.1.2. По способу выражения обратная связь подразделяется на:

- жалобы;
- предложения;
- отзывы о деятельности.

10.1.3. Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:

- устные и письменные обращения потребителей;
- телефонные обращения по прямым телефонам и через «Контакт-центр»;
- интернет-обслуживание;
- электронная почта.

10.1.4. Активная обратная связь выражается в самостоятельном проявлении инициативы потребителей в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении процесса обслуживания в Обществе.

10.1.5. Для предоставления ответа используется указанный потребителем канал связи, если законодательством не предусмотрено иное.

10.1.6. Устанавливаются следующие требования к временным параметрам для различных форм взаимодействия с потребителями:

Форма связи с потребителями	Направленность	Срок принятия мер
Очное		
Устное (очное) обращение в подразделения Общества	Активное	10 рабочих дней
Письменное обращение	Активное/ пассивное	10 рабочих дней
Заочное		
Телефонное обращение	Активное	10 рабочих дней
Анкетирование	Пассивное	10 рабочих дней
Почтовое обращение	Активное	10 рабочих дней
Посредством интернета	Активное/ Пассивное	5 рабочих дней

10.1.7. Для изучения мнения потребителей о качестве обслуживания на регулярной основе (не реже одного раза в год) проводятся исследования степени удовлетворенности клиентов качеством обслуживания.

10.2. Система автоинформирования

10.2.1. Система автоинформирования клиентов предназначена для доведения типовой информации. Автоинформатор используется:

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

10.2.2. Требования к системам автоинформирования:

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

10.2.3. Автоинформирование клиентов производится следующими способами:

- телефонное автоинформирование;
- автоинформирование по электронной почте;
- SMS-автоинформирование;
- автоинформирование с помощью мессенджера Viber.

10.2.4. Система телефонного автоинформирования должна иметь возможность проигрывания звуковых файлов, а также воспроизведения числовой информации, например, денежные величины, время, дата, количество, телефонный номер и т.д. Телефонное автоинформирование клиентов осуществляется по номерам телефонов, указанным в договоре энергоснабжения, либо добровольно переданным клиентами в Общество иными способами, в том числе в случае заключения договора путем совершения конклюдентных действий.

10.2.5. Автоинформирование по электронной почте проводится среди клиентов, заключивших с Обществом договор энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)), по адресам электронной почты, указанным в договоре либо добровольно переданных клиентами в Общество иными способами.

10.2.6. SMS-автоинформирование и автоинформирование с помощью мессенджера Viber проводится среди клиентов, заключивших с Обществом договор энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)), по номерам мобильных телефонов, указанных в договоре, либо добровольно переданных клиентами в Общество иными способами.

11. СПЕЦИФИКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ

11.1. Требования по взаимодействию с потребителями при осуществлении энергосбытовой деятельности

11.1.1. Снабжение потребителей электрической энергией регламентируется законодательством Российской Федерации и Белгородской области, а также организационно - распорядительными документами Общества.

11.1.2. На корпоративном сайте Общества в свободном доступе размещаются основные требования к документации, необходимой для заключения договора энергоснабжения. Типовые

формы договоров энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)) размещаются на корпоративном сайте Общества.

11.1.3. Размещенные и опубликованные на корпоративном сайте Общества формы договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)) являются проектом договора, предлагаемого ГП к заключению с потребителями, и могут быть использованы потребителем, имеющим намерение заключить с ГП соответствующий договор или внести изменения в ранее заключенный договор, при подаче ГП документов, необходимых для заключения договора или внесения изменений в ранее заключенный договор.

11.2. Основные требования, предъявляемые к обслуживанию в рамках договора энергоснабжения юридических лиц

№ пп.	Действие	Срок выполнения
1. Прием заявления на заключение договора энергоснабжения от новых потребителей		
1.1.	Регистрация письменного обращения потребителя (с приложением полного пакета документов) в адрес Общества с просьбой о заключении договора энергоснабжения	В течение 1 рабочего дня
1.2.	Направление письменного уведомления потребителя об отказе от заключения договора с указанием причин отказа	В течение 5 рабочих дней со дня получения обращения потребителя при наличии оснований, предусмотренных Основными положениями функционирования розничных рынков электрической энергии
1.3.	В случае предоставления неполного комплекта документов направление письменного уведомления о необходимости предоставить недостающие документы для заключения договора энергоснабжения	В течение 5 рабочих дней со дня получения обращения потребителя.
1.4.	Предоставление потребителю подписанного со стороны Общества проекта договора энергоснабжения	В течение 30 дней со дня получения обращения потребителя
1.4.1.	Предоставление сетевой компании подписанного со стороны Общества проекта договора энергоснабжения для отправки потребителю	В течение 10 дней со дня получения от сетевой компании документов, необходимых для заключения договора
1.5.	Рассмотрение протокола разногласий к проекту договора, поступившего от потребителя	В течение 10 рабочих дней со дня получения протокола разногласия от потребителя
1.5.1	Рассмотрение протокола разногласий к проекту договора, поступившего от сетевой компании	В течение 8 рабочих дней со дня получения протокола разногласия от сетевой компании
2. Взаимодействие с потребителем в рамках действующего договора энергоснабжения		
2.1	Внесение изменений в договор энергоснабжения по инициативе ГП с указанием оснований (причин) для внесения изменений в договор путем направления дополнительного соглашения к договору либо письма-предложения.	В любой срок в период действия договора

№ пп.	Действие	Срок выполнения
2.2	Внесение изменений в договор энергоснабжения по инициативе потребителя путем направления нового проекта договора, дополнительного соглашения к договору, письма-ответа с согласием с предложением потребителя либо с отказом от внесения изменений в договор с обоснованием причин отказа.	В 30-дневный срок со дня получения обращения потребителя, если иной срок не указан в обращении потребителя или не установлен договором энергоснабжения
2.3	Предоставление плановых объемов потребления электрической энергии по часам суток потребителям, выбравшим для проведения расчетов 3-6 ценовую категорию.	Потребитель обязан сообщать ГП детализацию планового объема потребления электрической энергии по часам суток за 2 дня до суток (до 9:00), на которые осуществляется планирование потребления, с правом скорректировать сообщенные плановые объемы потребления электрической энергии по всем или некоторым часам суток путем их уменьшения за 1 день (до 9:00) до суток, на которые осуществляется планирование потребления.
2.4	Осуществление контроля над средствами учета электроэнергии	При посещении потребителя инспектором, но не чаще 1 раза в месяц
2.5	Проведение сверки расчетов	По потребителям с потреблением «свыше 30 тыс. кВт·ч» - ежемесячно, «меньше 30 тыс. кВт·ч» - один раз в квартал
2.6	Направление запроса в сетевую организацию для выяснения причин перерыва бесперебойного электроснабжения (нарушения качества электроэнергии)	В течение 5 дней с момента получения обращения потребителя
2.7	Информирование потребителя о причинах перерыва бесперебойного электроснабжения (нарушения качества электроэнергии)	В течение 5 дней с момента получения ответа от сетевой организации
3. Организация работы с потребителем в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения им обязательств по договору энергоснабжения		
3.1	Уведомление потребителя о возможном частичном ограничении режима электропотребления и о полном ограничении электропотребления в случаях, указанных в договоре энергоснабжения. Ограничение, прекращение и возобновление снабжения электрической энергии	В соответствии с условиями договора энергоснабжения, нормативно-правовыми актами Российской Федерации и внутренними документами Общества (Регламент взаимодействия подразделений АО «Белгородэнергосбыт» при ограничении режима потребления электроэнергии потребителям- неплательщикам и при возобновлении их электроснабжения)
3.2	Начисление, предъявление, востребование (в том числе, в судебном порядке) платы за потребленную электрическую энергию (мощность)	В соответствии с условиями договора энергоснабжения, нормативно-правовыми актами Российской Федерации
3.3	Начисление, предъявление, востребование (в том числе, в судебном порядке) пеней	

№ пп.	Действие	Срок выполнения
4. Контрольное снятие показаний приборов учета электроэнергии		
4.1	Контрольное снятие показания приборов учета производится уполномоченным представителем Общества (сетевой организации)	В соответствии с условиями договора энергоснабжения, нормативно-правовыми актами РФ (порядок действия работников Общества представлен в Приложении 3)
5. Прием показаний приборов учета электроэнергии		
5.1	При непосредственном обращении потребителя на участки Общества	В порядке и сроки, установленные договором и (или) действующим законодательством
5.2	Передача показаний посредством: - факса; - электронной почты	В любое удобное для потребителя время с учетом условий договора энергоснабжения

11.3. Основные требования, предъявляемые к обслуживанию в рамках договора энергоснабжения физических лиц

№ пп.	Действие	Срок выполнения
1. Заключение договора энергоснабжения в зоне действия ГП		
1.1	Прием заявления при обращении потребителя в ЦОК на предмет заключения договора энергоснабжения с предоставлением всех необходимых документов	20 минут
1.2.	Уведомление потребителя о невозможности заключения договора энергоснабжения с указанием причин отказа	В течение 5 дней с момента получения заявления
1.3.	Предоставление потребителю подписанного договора энергоснабжения с приложениями к нему. Предоставление договора по желанию потребителя может осуществляться при личном обращении потребителя в ЦОК.	В течение 30 дней с момента получения заявления при предоставлении всех необходимых документов для заключения договора
2. Перерегистрация лицевого счета в связи со сменой квартиросъемщика		
2.1	Обработка обращения потребителя в ЦОК на предмет перерегистрации лицевого счета в связи со сменой квартиросъемщика	25 минут
3. Заключение соглашения об оплате задолженности		
3.1	Обработка обращения потребителя в ЦОК на предмет заключения соглашения о рассрочке платежа с предоставлением документов, подтверждающих тяжелое материальное положение либо другие причины, являющиеся основанием для заключения соглашения об оплате задолженности	В течение 25 минут
3.2	Рассмотрение предоставленных потребителем документов и принятие решения о предоставлении рассрочки либо уведомление потребителя о невозможности заключения с ним соглашения	

№ пп.	Действие	Срок выполнения
3.3	Предоставление потребителю подписанного соглашения об оплате задолженности	
4. Выдача справки об отсутствии задолженности		
4.1	Обращение потребителя в ЦОК для получения справки.	20 минут
5. Организация работы с потребителем в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения им обязательств по договору энергоснабжения		
<p>Мероприятия по приостановлению предоставления коммунальной услуги по электроснабжению проводятся при наличии задолженности по оплате за потребленную электрическую энергию в размере, превышающем сумму 2 (двух) месячных размеров платы за коммунальную услугу по электроснабжению, исчисленных исходя из норматива потребления коммунальной услуги по электроснабжению (независимо от наличия или отсутствия индивидуального или общего (квартирного) прибора учета) и тарифа на электроэнергию, действующих на день приостановления предоставления коммунальной услуги по электроснабжению, при условии отсутствия заключенного потребителем-должником условий такого соглашения</p>		
5.1	Уведомление потребителя о приостановлении предоставления коммунальной услуги по электроснабжению	<p>Предупреждение (уведомление) доставляется потребителю путем вручения потребителю-должнику под расписку, или направления по почте заказным письмом (с уведомлением о вручении), или путем включения в платежный документ для внесения платы за коммунальные услуги текста предупреждения (уведомления), или иным способом уведомления, подтверждающим факт и дату его получения потребителем, в том числе путем передачи потребителю предупреждения (уведомления) посредством сообщения по сети подвижной радиотелефонной связи на пользовательское оборудование потребителя, телефонного звонка с записью разговора, сообщения электронной почты или через личный кабинет клиента в ГИС ЖКХ либо на официальной странице Общества в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", передачи потребителю голосовой информации по сети фиксированной телефонной связи</p>
5.2	Приостановление предоставления коммунальной услуги по электроснабжению	<p>При непогашении потребителем-должником задолженности в течение установленного в предупреждении (уведомлении) срока при наличии технической возможности происходит ограничение предоставления коммунальной услуги по электроснабжению. В случае невыполнения отключения в дату, указанную в уведомлении, а также при отсутствии погашения дебиторской задолженности, ограничение режима потребления электроэнергии переносится на срок не более 7 суток с назначенной даты первого</p>

№ пп.	Действие	Срок выполнения
		предполагаемого ограничения. При этом выполняется процедура уведомления потребителя о предполагаемом повторном ограничении в соответствии с Регламентом взаимодействия подразделений АО «Белгородэнергосбыт» при ограничении режима потребления электроэнергии потребителям-должникам и при возобновлении их электроснабжения
5.3	Контроль отключенного состояния	Осуществляется в отношении потребителей, которым ранее была проведена процедура приостановления предоставления коммунальной услуги по электроснабжению и у которых осталась неоплаченная задолженность, без предварительного уведомления потребителей, имеющих дебиторскую задолженность, в соответствии с запланированным графиком отключений
5.4	Возобновление предоставления коммунальной услуги по электроснабжению	Предоставление электроснабжения возобновляется в течение 2 календарных дней со дня полного погашения задолженности и оплаты расходов ГП поставщика по введению ограничения, приостановлению и возобновлению предоставления электроэнергии или заключения соглашения о порядке погашения задолженности и оплаты указанных расходов
6. Информирование потребителя о задолженности по оплате электрической энергии, об изменениях тарифов, а также предоставлении иной информации		
6.1	Информирование производится: <ul style="list-style-type: none"> – путем доставки извещений и необходимости оплаты электрической энергии; – посредством телефонной связи («Рупор»). Информирование об изменениях тарифов производится через электронные и печатные СМИ; – отправка СМС сообщений; – отправка сообщений на электронную почту; – отправка сообщений на Viber. 	По факту появления информации.
7. Информирование потребителя по вопросам снабжения электрической энергией		
7.1.	Посредством Интернет-сайта	Круглосуточно
7.2.	В ЦОК	В соответствии с режимом работы ЦОК
7.3.	Размещение информации в иных пунктах приема платежей	В соответствии с режимом работы пунктов приема платежей

11.4. Предоставление дополнительных услуг

11.4.1. Общество предлагает своим клиентам различные дополнительные платные услуги, такие как выдача копий документов, плата за срочное подключение электроэнергии после оплаты задолженности, оказание содействия потребителю в сопровождении процедуры технологического присоединения, повторная опломбировка прибора учета электроэнергии и др.

11.4.2. Общество поддерживает и развивает платформу по заказу товаров и бытовых услуг Маркетплейс. Данная платформа помогает найти специалистов для решения различных бытовых задач: электромонтажные работы, сантехнические работы, уборка квартиры, ремонт техники, химчистка, услуги домашнего мастера, проверка счетчиков воды, дезинфекция, изготовление домофонных ключей, компьютерная помощь, юридические услуги и др. Данными услугами могут воспользоваться как физические, так и юридические лица.

11.4.3. Чтобы заказать ту или иную услугу, клиент может обратиться на линию Контакт-центра по телефону (4722) 23-08-08, в офисы компании, самостоятельно оставить заявку на корпоративном сайте Общества или мобильном приложении BelPay. После оформления заявки заказ перенаправляется исполнителям, зарегистрированным в системе, в зависимости от характера заявки, территориальной удаленности и т.д. Далее исполнители связываются с клиентом после подачи заявки, обговаривают объем работ и стоимость.

12. ИНФОРМАЦИОННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

12.1. Информационное взаимодействие с потребителями имеет следующие формы:

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

12.2. Массовое информационное взаимодействие заключается в проведении разнообразных PR-кампаний, направленных на информирование широкой общественности (настоящие и потенциальные потребители, партнеры и работники) о деятельности Общества, возможных каналах связи.

12.3. Базовый инструмент массового информационного взаимодействия с аудиторией - средства массовой информации. С помощью средств массовой информации решаются не только задачи предоставления информации по услугам Общества, но и повышения «энергетической» грамотности потребителей, разъяснения основных изменений, происходящих в отрасли.

12.4. Каналы информационного взаимодействия при предоставлении консультаций: очные и заочные. Очные консультации предоставляются потребителям на производственных участках Общества, заочные консультации предоставляются потребителям по почте, посредством корпоративного сайта и по телефону.

12.5. Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу потребителя. Информация, имеющая прямое отношение к оказываемым потребителю услугам, должна предоставляться ему по первому требованию вне зависимости от информационного канала и в удобной для потребителя форме. По инициативе Общества потребителям предоставляется два типа информации: справочная информация и напоминания/сообщения.

12.6. К справочной информации относятся:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность Общества, настоящий СТО;
- перечни документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию работников Общества;
- 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 Общества;

- схема расположения и режима работы структурных подразделений Общества, взаимодействующих с потребителями;
- порядок получения консультаций;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия работников, исполняющих обязанности, входящие в их компетенцию.

12.7. К напоминаниям/сообщениям относится информирование:

- о наличии задолженности;
- о вводе ограничения режима потребления электроэнергии;
- о приближении срока оплаты предоставленных услуг;
- о необходимости замены приборов учета электроэнергии;
- о внесении изменений в условия договоров по инициативе Общества;
- об изменении тарифов или правил предоставления услуг.

Приложение 1. Алгоритм действий при заказе услуги «Обратный звонок»

Потребитель может заказать услугу Обратный звонок на сайте Общества белгородэнергосбыт.рф (<http://belsbyt.ru/>) (Голубая кнопка в правом нижнем углу интернет-страницы).

Далее процесс обработки заявки происходит следующим образом:

1) Специалист подразделения, отвечающего за обработку звонков, ежедневно осуществляет контроль поступивших заявок.

2) Специалист перезвонит после заказа обратного звонка в будние дни с 8:00 до 18:00 и в субботу с 9:00 до 17:00 и даст консультацию по интересующему вопросу.

3) Все этапы обработки обратного звонка фиксируются в программе регистрации обращений.

За работой специалистов по оказанию услуги «Обратный звонок» осуществляется постоянный контроль руководителем Контакт-центра. В случае некорректного ответа и/или отсутствия ответа предпринимаются все необходимые меры для предотвращения возникновения подобных ситуаций в будущем.

Приложение 2. Типовой алгоритм интернет-обслуживания

1. Потребитель может получить справочную информацию следующими способами:
 - 1.1. Самостоятельно, просмотрев информацию в разделах корпоративного сайта и в разделе «Часто задаваемые вопросы»;
 - 1.2. Задав вопрос, касающийся энергоснабжения, работнику Общества в разделе «Задать вопрос»;
 - 1.3. Задав вопрос, касающийся энергоснабжения, работников Общества в разделе «Личный кабинет».
2. Самостоятельный поиск интересующей информации осуществляется потребителем:
 - 2.1. Вручную, методом прямого просмотра всех вопросов и ответов, представленных в разделе «Часто задаваемые вопросы»;
 - 2.2. Поиском на корпоративном сайте.
3. Если потребитель не смог найти интересующую его информацию на корпоративном сайте, он может отправить вопрос, касающийся энергоснабжения, работнику Общества в разделе «Задать вопрос» или «Личный кабинет».
4. Для того, чтобы задать вопрос работнику Общества, потребителю требуется заполнить автоматизированную форму.

Далее процесс обработки обращения потребителя происходит следующим образом:

- 1) Работник подразделения, отвечающего за обработку электронных обращений, ежедневно проводит мониторинг поступивших вопросов.
- 2) В случае поступления вопроса, находящегося в зоне его компетенции, работник в течение 1 рабочего дня подготавливает ответ и направляет потребителю по электронной почте (в случае необходимости производится телефонный звонок потребителю или подготавливается письменный ответ за подписью руководителя). Параллельно направленный ответ отображается в электронной отчетной форме.
- 3) В случае поступления вопроса, находящегося вне зоны компетенции работника, работник в течение 2-х рабочих дней направляет его в соответствующее подразделение Общества.
- 4) В течение 5 (пяти) рабочих дней ответственное подразделение, в которое был направлен вопрос, подготавливает ответ и направляет его работнику для заполнения ответа в электронной отчетной форме и направления потребителю по электронной почте.

За работой специалистов по ответам на поступившие вопросы в разделе «Задать вопрос» осуществляется постоянный контроль. В случае нарушения указанного срока ответа, не корректного ответа и/или отсутствия ответа предпринимаются все необходимые действия для устранения недочетов и недопущения их в будущем.

Приложение 3. Порядок действий персонала Общества при посещении потребителя

1. При прибытии на объект (предприятие, организацию и т. п.) работник должен:
 - представить и предъявить удостоверение;
 - обозначить цель визита (проведение обследования энергоустановки, снятие показаний приборов учета, проверка приборов учета, проверка схемы энергоснабжения, контроль соблюдения режима энергопотребления и максимума нагрузки и т. п.).
2. При плановых работах, не требующих внезапной проверки режимов энергопотребления и приборов учета, потребителя извещают о дате и времени намечаемой работы с помощью писем, телефонограмм, актов-предписаний, телеграмм, телефонных переговоров.
3. На территории объекта потребителя работник Общества должен находиться в сопровождении должностного лица - представителя потребителя (руководителя объекта или лица, ответственного за энергохозяйство, или лица, его замещающего).
4. Все проводимые работником Общества действия должны им комментироваться.
5. Время нахождения работника Общества на территории объекта потребителя ограничивается временем, необходимым ему для выполнения работы.
6. При выполнении работ работник Общества должен соблюдать правила внутреннего распорядка, охраны труда организаций и предприятий, на территории которых он находится, а также технику безопасности.
7. По результату посещения потребителя работником Общества должен быть составлен письменный документ (акт о снятии контрольных показаний приборов учета, акт о безучетном пользовании энергии, акт осмотра установки и т.д.). Документ составляется в двух экземплярах: один экземпляр остается у потребителя и подписывается руководителем или представителем потребителя. Работник должен прокомментировать составленный в результате посещения потребителя документ.

ЛИСТ УЧЕТА ПЕРИОДИЧЕСКИХ ПРОВЕРОК

№ п/п	Должность лица, выполнившего проверку	Ф.И.О. лица, выполнившего проверку	Результат проверки	Дата	Подпись
1	2	3	4	5	6