

**ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«КОСТРОМСКАЯ СБЫТОВАЯ КОМПАНИЯ»**

**СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ
КЛИЕНТОВ**

ОГЛАВЛЕНИЕ

Глава 1	Общие положения	3
Раздел 1	Область применения	3
Раздел 2	Нормативные ссылки	3
Раздел 3	Рабочие определения терминов, применяемых в Стандарте	3
Раздел 4	Цели и задачи	5
Глава 2	Требования по взаимодействию с клиентами	7
Раздел 1	Принципы взаимодействия с клиентами	7
Раздел 2	Организационно-нормативное обеспечение	7
Раздел 3	Основные критерии и параметры взаимодействия с клиентами	8
Глава 3	Организация очного обслуживания	9
Раздел 1	Организация инфраструктуры при очном обслуживании	9
Раздел 2	Организация очного приема физических лиц	10
Раздел 3	Организация очного приема специалистов юридических лиц по вопросам энергоснабжения	11
Глава 4	Организация заочного обслуживания	13
Раздел 1	Организация заочного обслуживания физических лиц	13
Раздел 2	Организация заочного обслуживания юридических лиц	14
Глава 5	Организация виртуального (интерактивного) обслуживания. Обслуживание с использованием электронной почты	16
Раздел 1	Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания	16
Раздел 2	Структура взаимодействия с клиентами посредством официального сайта	16
Раздел 3	Порядок обслуживания физических и юридических лиц с использованием электронной почты	17
Глава 6	Организация обратной связи	18
Глава 7	Специфика взаимодействия с клиентами	19
Глава 8	Информационное обеспечение клиентов	23

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел 1. Область применения

1. Настоящий Стандарт обслуживания клиентов (далее – Стандарт) является нормативным документом ОАО «Костромская сбытовая компания», устанавливающим требования и правила по взаимодействию с клиентами.

2. Стандарт обязателен для исполнения персоналом всех структурных подразделений ОАО «Костромская сбытовая компания».

3. Действие Стандарта распространяется на взаимоотношения с потребителями - физическими лицами, юридическими лицами, а также исполнителями коммунальных услуг из числа товариществ собственников жилья, жилищно-строительных, жилищных или иных специализированных потребительских кооперативов либо управляющих организаций. Стандарт не регламентирует взаимодействие ОАО «Костромская сбытовая компания» и потребителей на оптовом рынке электроэнергии (мощности).

Раздел 2. Нормативные ссылки

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

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Закон Российской Федерации от 26 марта 2003 г. № 35-ФЗ «Об электроэнергетике»;

Закон Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 06 мая 2011 г. № 354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 04 мая 2012 г. № 442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 14 февраля 2012 г. № 124 «О правилах, обязательных при заключении договоров снабжения коммунальными ресурсами для целей оказания коммунальных услуг»;

Раздел 3. Рабочие определения терминов, применяемых в Стандарте

Применительно к настоящему Стандарту используются следующие термины и определения:

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

Жалоба – направленное клиентом в адрес компании или должностного лица компании письменное заявление о нарушении прав или охраняемых законом интересов

клиента; претензия о предоставлении услуги ненадлежащего качества и соответствующем уменьшении ее стоимости и т.п.

Заочное обслуживание – обслуживание клиентов без личного контакта с сотрудниками компаний, в том числе по телефону, почте или сети Интернет.

Заявление на изменение услуг – обращение клиента с целью изменения объема и/или качества получаемых услуг и прочее.

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

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

Обращение – направленное клиентом в адрес компании или должностного лица компании письменное заявление. Обращение может представлять запрос о предоставлении информации и т.п.

Очное обслуживание – обслуживание клиентов посредством личного контакта с сотрудниками компании.

Потребитель – физическое или юридическое лицо, осуществляющее пользование электрической энергией (мощностью). Потребитель становится клиентом ОАО «Костромская сбытовая компания» при заключении договора энергоснабжения или договора купли-продажи электрической энергии с ОАО «Костромская сбытовая компания».

Клиентами ОАО «Костромская сбытовая компания» являются:

1 группа – граждане–потребители и приравненные к ним в соответствии с нормативными правовыми актами в области государственного регулирования тарифов группы (категории) потребителей, приобретающие электрическую энергию для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (бытовые потребители).

2 группа – организации - исполнители коммунальных услуг, приобретающие электрическую энергию для предоставления коммунальных услуг.

3 группа – юридические лица и предприниматели, приобретающие электрическую энергию для собственных нужд.

Система обслуживания клиентов – совокупность взаимосвязанных процессов, трудовых и информационных ресурсов, которые направлены на обеспечение предоставления Клиентам услуг надлежащего качества.

Система управления взаимоотношениями с клиентом (англ. Customer Relationship Management) – часть системы управления компанией, которая обеспечивает анализ бизнес-процессов с точки зрения интересов клиентов и позволяет создать в компании общую для всех структурных подразделений платформу по взаимодействию с клиентами. Включает такие подсистемы, как изучение потребностей и ожиданий, управление контактами с клиентами и др.

СУЭО – система управления электронной очередью, позволяющая упорядочить процесс обслуживания клиентов. В результате распределения и оптимизации потока клиентов электронная очередь сокращает время ожидания в очереди, повышает эффективность работы клиентских офисов.

Энергетическая установка – комплекс взаимосвязанного оборудования, предназначенный для производства или преобразования, передачи, распределения или потребления энергии.

Раздел 4. Цели и задачи

1. Целью данного стандарта является установление норм и правил взаимодействия с клиентами, единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия структурных подразделений ОАО «Костромская сбытовая компания» и клиента.

2. Стандарт определяет и регламентирует требования к следующим процедурам взаимодействия:

- заключение и ведение договоров, текущее обслуживание;
- наличие и функционирование центров очного обслуживания клиентов (обслуживание посредством личного контакта с работниками компании);
- осуществление заочного обслуживания (обслуживание клиентов с безличным контактом с работниками компании, в том числе по телефону, почте или через Интернет);
- обеспечение наличия бесплатных телефонных и телекоммуникационных каналов связи между гарантирующим поставщиком и клиентами;
- снятие и прием показаний приборов учета;
- обеспечение приема показаний приборов учета от клиентов при удаленной передаче сведений о показаниях приборов учета (телефон, сеть Интернет и др.);
- обеспечение выставления клиенту счетов на оплату электрической энергии способами, допускающими возможность их удаленной передачи (почта, сеть Интернет и др.);
- обеспечение клиенту возможности внесения платы по договору энергоснабжения различными способами, в том числе непосредственно гарантирующему поставщику без оплаты комиссии (для физических и юридических лиц);
- организация службы приема обращений клиентов по вопросам поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки, а также оповещения клиентов о причинах поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки и о планируемых сроках устранения указанных нарушений;
- организация приема обращений клиентов в адрес гарантирующего поставщика письменно, в том числе посредством телефонной связи, сети Интернет, электронной почты, а также оперативного ответа на них по существу с возможностью решения вопроса клиента за одно обращение.
- осуществление мониторинга и контроля за качеством обслуживанием клиентов, в том числе за исполнением решений, принятых по жалобам и обращениям клиентов;
- оценка степени удовлетворенности качеством услуг электроснабжения и качеством обслуживания;
- предоставление клиентам путем размещения в офисах центрах очного обслуживания или на официальном сайте в сети Интернет, а также по его запросу следующей информации:

- документы, необходимые для заключения договора энергоснабжения, порядок его заключения, а также порядок получения информации о состоянии процесса заключения договора с потребителем;
- формы договоров энергоснабжения;
- разработанный и внедренный гарантирующим поставщиком стандарт обслуживания клиентов;
- порядок и условия внесения платежей по договору энергоснабжения;
- порядок и условия приема показаний приборов учета;
- возможные последствия нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде введения полного или (частичного) ограничения режима потребления электрической энергии;
- по запросу клиента - размер задолженности по оплате электрической энергии;
- размер и порядок расчета стоимости электрической энергии, действующие тарифы;
- график обслуживания клиентов в центрах очного обслуживания клиентов, а также адреса и телефоны, указанных центров;
- порядок подачи обращений, претензий и жалоб на действия гарантирующего поставщика;
- иные, наиболее часто задаваемые вопросы, возникающие у клиентов, и ответы на них.

3. Стандарт определяет и регламентирует основные направления повышения удовлетворенности клиентов качеством услуг электроснабжения и качеством обслуживания:

- уменьшение времени решения вопросов;
- оптимизацию затрат клиентов и ОАО «Костромская сбытовая компания»;
- создание комфортных условий и доброжелательного отношения к клиенту.

Глава 2. ТРЕБОВАНИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С КЛИЕНТАМИ

Раздел 1. Принципы взаимодействия с клиентами

1. Основными принципами взаимодействия ОАО «Костромская сбытовая компания» с клиентами являются надежность и бесперебойность электроснабжения и доступность обслуживания, под которой понимается:

- **Территориальная доступность.** Клиентам гарантируется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений независимо от удаленности места проживания.

- **Организационная доступность.** Правила пользования услугами ОАО «Костромская сбытовая компания» должны быть прозрачны и исполнимы.

- **Информационная доступность.** Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с ОАО «Костромская сбытовая компания» носит публичный характер и предоставляется в доступной форме. Клиенты надлежащим образом информируются о стоимости услуг, порядке формирования и размере тарифов на оплату электроэнергии, возможностях получения льгот и субсидий на оплату жилищно-коммунальных услуг в органах социальной защиты населения, а также о порядке ценообразования на розничном рынке электроэнергии.

2. Обслуживание клиентов основано на принципе «обратной связи» и предполагает соответствующие изменения в деятельности ОАО «Костромская сбытовая компания» в ответ на потребности и ожидания клиентов.

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

4. Рассмотрение обращений и жалоб исходит из принципа добросовестности клиента, если в установленном законом порядке не установлено обратное. При рассмотрении обращений физических лиц, представляющих социально уязвимые категории населения, а также индивидуальных предпринимателей учитывается, что у данной группы клиентов нет юридических и технических знаний по вопросам энергоснабжения.

5. Клиентам обеспечивается защита персональных данных. ОАО «Костромская сбытовая компания» использует полученную от клиентов персональную информацию исключительно с целью организации энергоснабжения.

Раздел 2. Организационно-нормативное обеспечение

1. Система обслуживания клиентов в ОАО «Костромская сбытовая компания» организуется таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс качества и стоимости обслуживания и удовлетворение требований клиентов в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора.

2. Для обеспечения территориальной доступности в ОАО «Костромская сбытовая компания» создано Центральное отделение, 3 межрайонных представительства и 25 представительств, на которые возложены следующие функции:

- организация клиентского обслуживания с учетом положений Стандарта, договорных обязательств, регламентов и других нормативных актов;

- работа по заключению с клиентами договоров энергоснабжения;

- обеспечение расчетов с потребителями;

- оформление и выдача потребителям платежно -расчетных документов в порядке и сроки, предусмотренных действующим законодательством;
- контроль за своевременной оплатой потребителями за потребленную электрическую энергию;
- прием, обработка и анализ поступивших обращений;
- работа с жалобами;
- изучение потребностей и мониторинг степени удовлетворенности клиентов;
- сбор и предоставление руководству отчетов по взаимодействию с клиентами.

3. ОАО «Костромская сбытовая компания» предоставляет клиентам возможность свободного выбора любого из трех типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного и веб-сайт) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений клиента.

4. Для создания и поддержания системы централизованного обслуживания клиентов ОАО «Костромская сбытовая компания» обеспечивает наличие:

- квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с клиентами и организацию клиентского обслуживания;
- помещений для очного приема клиентов, оформленных в фирменном стиле компании;
- компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений клиентов и формирования отчетов;
- формализованных в соответствующей регламентирующей документации бизнес-процессов взаимодействия компаний с клиентами.

Раздел 3. Основные критерии и параметры взаимодействия с клиентами

1. Эффективный процесс взаимодействия с клиентами характеризуется следующими параметрами:

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

2. Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия с клиентами при оказании услуг энергоснабжения являются:

- обеспечение качества электроснабжения;
- обеспечение качества клиентского обслуживания.

Глава 3. ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Раздел 1. Организация инфраструктуры при очном обслуживании

1. Структура подразделений ОАО «Костромская сбытовая компания» по административному и территориальному признакам:

Структурное подразделение	Место расположения
Центральное отделение	г. Кострома, пр. Мира, 37-39/28
Представительства: Красносельское представительство Нерехтское представительство Островское представительство Судиславское представительство Сусанинское представительство	п. Красное-на-Волге, ул. Некрасова, 13 г. Нерехта, ул. Орехова, 5 п. Островское, ул. Свердлова, 9 п. Судиславль, ул. Советская, 2 п. Сусанино, ул. Карла Маркса, 20
Галичское межрайонное представительство	г. Галич, ул. Свободы, 10
Представительства: Антроповское представительство Буйское представительство Галичское представительство Парфеньевское представительство Солигаличское представительство Чухломское представительство	п. Антропово, ул. Свободы, 7 г. Буй, ул. Октябрьской революции, 78 г. Галич, ул. Свободы, 10 с. Парфеньево, ул. Коллективизации, 24 г. Солигалич, ул. К Либкнехта, 25/15 г. Чухлома, ул. Свободы, 1
Нейское межрайонное представительство	г. Нея, ул. Любимова, 90
Представительства: Кадыйское представительство Кологривское представительство Макарьевское представительство Мантуровское представительство Межевское представительство Нейское представительство	п. Кадый, ул. Четвертного, 4 г. Кологрив, ул. Энергетиков, 9 г. Макарьев, ул. Первомайская, 51 г. Мантурово, ул. Центральная, 27 с. Георгиевское, ул. Советская, 8 г. Нея, ул. Любимова, 90
Шарьинское межрайонное представительство	г. Шарья, п. Ветлужский ул. Центральная, 13
Представительства: Вохомское представительство Октябрьское представительство Павинское представительство Поназыревское представительство Пыщугское представительство Рождественское представительство Шарьинское представительство Московское представительство	пос. Вохма, ул. Советская, 51 с. Боговарово, ул. Победы, 32а п. Павино, ул. Юбилейная, 28 п. Поназырево, ул. Мира, 14 с. Пыщуг, ул. Советская, 7 с. Рождественское, ул. Чкалова, 9а г. Шарья, п. Ветлужский ул. Центральная, 13 г. Москва, ул. Садовническая, 14, стр. 9

2. Количество и места расположения представительств компании определяются исходя из принципа доступности очного обслуживания.

3. ОАО «Костромская сбытовая компания» стремится обеспечить не менее благоприятные условия приема клиентов, чем органы государственной власти и местного самоуправления при организации предоставления публичных услуг.

4. При определении плотности размещения обособленных подразделений ОАО «Костромская сбытовая компания» учитываются требования законодательства субъекта Российской Федерации, применяющиеся для установления границ муниципальных образований и их административных центров. ОАО «Костромская сбытовая компания» при определении месторасположения обособленного подразделения исходит из

пешеходной или транспортной доступности до него и обратно в течение рабочего дня для всех клиентов, проживающих в границах зоны обслуживания данного подразделения. Примечание: исключения составляют отдаленные и труднодоступные местности.

5. Требования к помещениям для очного приема клиентов:

5.1. Очное обслуживание организуется в помещениях, находящихся в максимально доступном для большинства населения месте.

5.2. Помещение для очного обслуживания обеспечивает беспрепятственный доступ посетителей.

5.3. В целях безопасности сотрудников и клиентов помещение оборудуется противопожарной системой и средствами пожаротушения;

5.4. Вход и выход (включая аварийный) из помещения оборудуются соответствующими указателями.

5.4.1. Информационные указатели, оформленные в едином корпоративном стиле, размещаются у центрального входа в помещение:

- вывеска с названием и информацией о режиме работы, контактных телефонах справочной службы.

Раздел 2. Организация очного приема физических лиц

1. Прием физических лиц организован в каждом обособленном территориальном подразделении (центральное отделение, межрайонное представительство, представительство).

2. Очное обслуживание клиентов производится в часы работы соответствующего структурного подразделения ОАО «Костромская сбытовая компания».

3. Очное обслуживание осуществляется специалистами ОАО «Костромская сбытовая компания».

4. Типовой алгоритм обслуживания клиента:

4.1. Клиент знакомится с информационным стендом и объявлениями, разъясняющими порядок приема, типовые вопросы и функции сотрудников, перечнем документов, которые являются обязательными для размещения в структурных подразделениях.

4.2. Клиент получает талон электронной очереди (при наличии системы управления электронной очередью). При неисправности или отсутствии системы управления электронной очередью клиент обслуживается в порядке живой очереди.

4.3. Клиент взаимодействует со специалистом, который проводит первичный прием.

4.4. Специалист выполняет функции по реализации потребностей клиента в рамках своих должностных обязанностей.

4.5. В случае если клиент не удовлетворен пояснениями специалиста, он обращается к старшему специалисту, начальнику отдела, начальнику представительства или путем направления письменного обращения генеральному директору ОАО «УК Русэнергокапитал».

5. При очном обращении клиенту предоставляется только либо общедоступная информация по вопросам энергоснабжения, либо информация, касающаяся его взаимоотношений с ОАО «Костромская сбытовая компания». Информация о

взаимоотношениях между ОАО «Костромская сбытовая компания» и третьими лицами не предоставляется.

6. При работе с потребителями, специалисты ОАО «Костромская сбытовая компания» руководствуются настоящим Стандартом, Положением о корпоративной этике сотрудников и Правилами делового этикета. Для специалистов ОАО «Костромская сбытовая компания», непосредственно обслуживающих клиентов, регламентирована форма одежды в едином корпоративном стиле:

- для женщин: светлая блузка, темный низ, шейный платок с логотипом компании, бейдж с указанием полной фамилии, имени, отчества и должности.
- для мужчин: светлая рубашка, темный низ, галстук с логотипом компании, бейдж с указанием полной фамилии, имени, отчества и должности.

7. Платные услуги в соответствии с действующим прейскурантом товаров и услуг предоставляются по заявлению клиента.

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

Форма взаимодействия	Параметр (среднее значение)
Ожидание в очереди	Не более 15 минут
Обслуживание потребителя:	
Консультация (в том числе при обращении за услугой)	20 минут
Выдача счетов-фактур	5 минут
Прием документов для заключения (изменения, расторжения) договора (в том числе по услугам)	20 минут

Раздел 3. Организация очного приема специалистов юридических лиц по вопросам энергоснабжения

1. Очное обслуживание клиентов производится в часы работы соответствующего структурного подразделения ОАО «Костромская сбытовая компания».

2. В случае обращения представителей юридического лица за консультацией по вопросу заключения договора энергоснабжения (договора купли-продажи электрической энергии), они направляются к специалисту договорного отдела. Специалист договорного отдела обязан предоставить полную информацию представителю юридического лица о необходимой документации для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи электроэнергии); порядка и сроков оформления договора и т.д.

3. Сроки рассмотрения документов для заключения договора энергоснабжения (договора купли-продажи электрической энергии) устанавливаются нормативно-правовыми актами.

4. При необходимости получения информации, консультаций представители юридического лица имеют право взаимодействовать с любым специалистом ОАО «Костромская сбытовая компания». При этом специалист ОАО «Костромская сбытовая компания», выслушав обращение клиента, обязан уведомить его, находится ли данный вопрос в его компетенции. Если нет – специалист ОАО «Костромская сбытовая компания» обязан указать должностное лицо, к которому следует обратиться с данным

вопросом. Если вопрос находится в компетенции специалиста ОАО «Костромская сбытовая компания» - он обязан, либо предоставить полную информацию по данному вопросу обратившемуся, либо указать срок, в который соответствующая информация может быть подготовлена и предоставлена клиенту. Срок предоставления запрашиваемой клиентом информации не должен превышать более 3 рабочих дней.

5. В соответствии с пожеланиями информация может быть представлена клиенту в устном или письменном виде, посредством телефонной связи, факсимильной почты, электронной почты или любым иным способом, доступным для клиента и ОАО «Костромская сбытовая компания».

ГЛАВА 4. ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Раздел 1. Организация заочного обслуживания бытовых абонентов

Инфраструктура заочного обслуживания включает в себя следующие каналы связи:

- телефонная связь (бесплатный многоканальный номер контакт-центра, телефоны структурных подразделений, sms-рассылка);
- связь посредством сети Интернет (электронная почта, личный кабинет клиента);
- связь посредством почты (почтовая переписка).

1. Порядок заочного обслуживания клиентов ОАО «Костромская сбытовая компания» посредством телефонной связи:

1.1. Все телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с клиентами, указываются на платежных документах; информационных стендах, размещенных в офисах обслуживания ОАО «Костромская сбытовая компания»; сайте ОАО «Костромская сбытовая компания».

1.2. По телефонам для прямого телефонного контакта клиент должен в момент разговора получить ответ на свой вопрос. В случае если специалист, ответивший на телефонный звонок клиента, не может дать полный ответ в момент разговора или подготовка информации для клиента требует некоторого времени (более 2 минут), клиенту сообщается об этом, указывается время, когда можно перезвонить для получения точной и полной информации. Срок предоставления запрашиваемой информации - не более 1 рабочего дня.

1.3. Телефоны для прямого телефонного контакта доступны для звонков потребителей в часы работы соответствующего подразделения ОАО «Костромская сбытовая компания».

1.4. В случае обращения клиента по телефону для прямого телефонного контакта за получением информации о состоянии расчетов и иной информации, которая носит конфиденциальный характер, клиент обязан представиться, назвать номер -лицевого счета или адрес.

1.5. В случае если обращение клиента содержит нецензурную брань, оскорбления или угрозы в адрес специалиста ОАО «Костромская сбытовая компания» или организации, специалист ОАО «Костромская сбытовая компания» имеет право прекратить телефонный контакт, прервав разговор.

1.6. При любом общении посредством телефонной связи клиенту может быть предоставлена только либо общедоступная информация по вопросам энергоснабжения, либо информация, касающаяся его взаимоотношений с ОАО «Костромская сбытовая компания». Информация о взаимоотношениях между ОАО «Костромская сбытовая компания» и третьими лицами не предоставляется.

1.7. При любом обращении посредством телефонной связи звонок бесплатен для абонента, за исключением случаев, когда абонент находится за пределами территории внутризонального телефонного соединения.

1.8. В целях осуществления контроля за качеством обслуживания клиентов ведется запись телефонных разговоров.

2. Порядок заочного обслуживания клиентов ОАО «Костромская сбытовая компания» посредством переписки:

2.1. Письменное обращение может быть направлено клиентом по адресу любого структурного подразделения ОАО «Костромская сбытовая компания» либо представлено лично в отдел документационного обеспечения ОАО «Костромская сбытовая компания».

2.2. Письменное обращение в ОАО «Костромская сбытовая компания» регистрируется в соответствии с инструкцией по делопроизводству.

2.3. Письменное обращение клиента должно быть рассмотрено специалистами ОАО «Костромская сбытовая компания» в течение 7 дней, требующее проверки и дополнительного изучения поставленных вопросов – в течение 1 месяца.

2.4. Ответ на письменное обращение клиента должен содержать конкретную информацию о сути вопроса, заданного клиентом, Ф.И.О. и телефон исполнителя и подписан уполномоченным на то должностным лицом.

2.5. Действия по письменному обращению клиента не производятся в случаях:
если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника компании, а также членов его семьи;

если текст письменного обращения не поддается прочтению;

если в письменном обращении клиента содержится вопрос, на который клиенту уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

если обращение поступило анонимно.

2.7. При любом письменном обращении клиенту может быть предоставлена только либо общедоступная информация по вопросам энергоснабжения, либо информация, касающаяся его взаимоотношений с ОАО «Костромская сбытовая компания». Информация о взаимоотношениях между ОАО «Костромская сбытовая компания» и третьими лицами не предоставляется.

Раздел 2. Организация заочного обслуживания юридических лиц

Инфраструктура заочного обслуживания включает в себя три канала связи: телефон, факсимильная связь, письменное обращение.

1 Порядок заочного обслуживания клиентов ОАО «Костромская сбытовая компания» посредством телефонной связи:

1.1. Телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с клиентами – юридическими лицами, указываются в договорах энергоснабжения (договорах купли-продажи электрической энергии); информационных стендах, размещенных в офисах ОАО «Костромская сбытовая компания»; сайте ОАО «Костромская сбытовая компания».

1.2. Специалист ОАО «Костромская сбытовая компания», ответивший на звонок представителя юридического лица, обязан выслушать вопрос и сообщить собеседнику находится ли решение данного вопроса в его компетенции. Если решение вопроса находится в его компетенции, он должен либо в течение телефонного разговора дать ответ на вопрос представителя юридического лица, либо указать срок, в течение которого ответ будет подготовлен, и согласовать с представителем юридического лица способ передачи ответа. Если решение вопроса не находится в его компетенции, специалист ОАО «Костромская сбытовая компания», ответивший на звонок, должен указать телефон должностного лица, структурного подразделения ОАО «Костромская

сбытовая компания», в которое должен обратиться клиент для решения вопроса (при наличии технической возможности – произвести переключение на соответствующий телефонный номер).

1.3. Телефоны для контакта доступны для звонков специалистов юридических лиц в часы работы соответствующего подразделения ОАО «Костромская сбытовая компания».

1.4. При любом общении посредством телефонной связи клиенту может быть предоставлена только либо общедоступная информация по вопросам энергоснабжения, либо информация, касающаяся его взаимоотношений с ОАО «Костромская сбытовая компания». Информация о взаимоотношениях между ОАО «Костромская сбытовая компания» и третьими лицами не предоставляется.

1.5. При любом обращении посредством телефонной связи звонок бесплатен для абонента, за исключением случаев, когда абонент находится за пределами территории внутризонального телефонного соединения.

2 Порядок заочного обслуживания клиентов ОАО «Костромская сбытовая компания» посредством письменного обращения, факсимильной связи:

2.1. Письменное обращение может быть направлено клиентом по адресу любого структурного подразделения ОАО «Костромская сбытовая компания» либо представлено лично в отдел документационного обеспечения ОАО «Костромская сбытовая компания».

2.2. Любое письменное, факсимильное обращение регистрируется в соответствии с инструкцией по делопроизводству.

2.3. Письменное, факсимильное обращение клиента должно быть рассмотрено специалистами ОАО «Костромская сбытовая компания» в течение 7 дней, требующее проверки и дополнительного изучения поставленных вопросов – в течение 1 месяца.

2.4. Ответ на письменное, факсимильное обращение должен содержать конкретную информацию о сути вопроса, заданного клиентом, Ф.И.О. и телефон исполнителя и подписан уполномоченным на то должностным лицом.

ГЛАВА 5. ОРГАНИЗАЦИЯ ВИРТУАЛЬНОГО (ИНТЕРАКТИВНОГО) ОБСЛУЖИВАНИЯ. ОБСЛУЖИВАНИЕ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ

Раздел 1. Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания

1. Интерактивное обслуживание организуется на базе веб-сайта компании (www.k-sc.ru).

2. Интерактивное обслуживание и предоставление информации клиентам осуществляется через рубрики «Физическим лицам» и «Юридическим лицам», которые содержат следующие разделы:

2.1. «Юридическим лицам»:

2.1.1. Реквизиты компании;

2.1.2. Стандарт обслуживания клиентов;

2.1.3. Заключение договора;

2.1.4. Доверенность на получение документа;

2.1.5. Розничные цены на электроэнергию;

2.1.6. Порядок полного и/или частичного ограничения режима потребления электрической энергии;

2.1.7. Расчетные способы, применяемые для определения объемов электрической энергии;

2.1.8. Вопрос-ответ;

2.1.9. Список неплательщиков;

2.1.10. Обратная связь;

2.1.11. Электронный документооборот.

2.2. «Физическим лицам»:

2.2.1. Оплата электроэнергии;

2.2.2. Адреса представительств;

2.2.3. Тарифы;

2.2.4. Заключение договора;

2.2.5. Порядок полного и/или частичного ограничения режима потребления электрической энергии;

2.2.6. Заявление на опломбировку прибора учета;

2.2.7. Расчетные способы, применяемые для определения объемов электрической энергии;

2.2.8. Вопрос-ответ;

2.2.9. Обратная связь;

2.2.10. Услуги (электромонтажные работы).

3. ОАО «Костромская сбытовая компания» намерено расширять возможность виртуального обслуживания клиентов с учетом развития технологий и пожеланий клиентов.

Раздел 2. Структура взаимодействия с клиентами посредством официального сайта:

Наименование раздела	Возможности	Информация, содержащаяся в разделе
----------------------	-------------	------------------------------------

Обратная связь	Направить обращение, жалобу, задать вопрос	Форма для направления обращений. Ответы на актуальные вопросы клиентов
Личный кабинет для юридических лиц	Получить всю интересующую информацию о договорных объемах и потреблении электроэнергии и мощности; посмотреть историю оплат; сформировать счета на оплату, счета-фактуры за потребленную электроэнергию и мощность; проверить наличие долгов за потребленную электроэнергию и мощность	Полная информация о договорных объемах и потреблении электроэнергии и мощности, история оплат.
Электронный документооборот	Сокращение сроков, повышение надёжности доставки и получения расчетных документов	Обмен договорами, платежными и отчетными документами в электронном виде с использованием ЭЦП
Услуги (электромонтажные работы)	Заказать установку и опломбировку приборов учета и другие электромонтажные работы	Перечень электромонтажных работ, прейскурант, электронная форма заявки

Раздел 3. Порядок обслуживания юридических лиц и бытовых абонентов с использованием электронной почты

1. Обращение может быть направлено клиентом по адресу электронной почты ОАО «Костромская сбытовая компания».

2. Обращение, поступившее посредством электронной почты, регистрируется в соответствии с инструкцией по делопроизводству. Обращение посредством электронной почты, переданное на другие адреса, регистрации не подлежит.

3. Обращение, поступившее посредством электронной почты, должно быть рассмотрено специалистами ОАО «Костромская сбытовая компания» в течение 7 дней, требующее проверки и дополнительного изучения поставленных вопросов – в течение 1 месяца.

4. Ответ на обращение посредством электронной почты должен содержать конкретную информацию по вопросу, заданного клиентом, Ф.И.О. и телефон исполнителя и подписан уполномоченным на то должностным лицом.

5. В случае предоставления клиентом адреса своей электронной почты при заключении договора энергоснабжения (договора купли-продажи электрической энергии) реализована возможность предоставления ему информационных сообщений.

ГЛАВА 6. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

1. По отношению клиента и компании обратная связь подразделяется на:
 - активную (клиент является инициатором обратной связи);
 - пассивную (компания обращается к клиенту для выяснения степени удовлетворенности обслуживанием).
2. По способу выражения обратная связь подразделяется на:
 - жалобы;
 - предложения;
 - отзывы о деятельности.
3. Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:
 - устные и письменные обращения клиентов (включая записи в «Книге отзывов и предложений»);
 - телефонные обращения, в том числе обращения, направленные факсимильной связью;
 - личный кабинет;
 - электронная почта.
4. Обращение клиента по любым каналам связи является бесплатным.
5. Активная обратная связь выражается в самостоятельном проявлении инициативы клиентом в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении процесса обслуживания в компании.
6. Специалисты ОАО «Костромская сбытовая компания» систематизируют и анализируют все направленные клиентами жалобы, предложения и отзывы.
7. Отчеты по итогам изучения степени удовлетворенности клиентов доводятся до сведения руководства компании и других заинтересованных сторон путем размещения:
 - на сайте компании;
 - на информационных стендах;
 - в периодической печати.
8. По выбору клиента ответ на его жалобу, предложение, обращение направляется посредством любого указанного клиентом канала связи (почта, телефон и т.д.). При этом сроки ответа на жалобу, предложение, обращение клиента соответствуют вышеуказанным срокам подготовки ответов на обращение клиента.

ГЛАВА 7. СПЕЦИФИКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ

Раздел 1. Требования по взаимодействию с клиентами.

1. Снабжение потребителей электрической энергией регламентируется законодательством Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, а также организационно-распорядительными документами ОАО "Костромская сбытовая компания» с учетом региональной специфики обслуживания.

2. Требования к обслуживанию гарантирующим поставщиком клиентов в соответствии с Основными положениями функционирования розничных рынков электрической энергией, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.05.2012 № 442 размещены в пункте 2 раздела 4 главы 1 "Общие положения" данного Стандарта.

3. Платежные документы, выставляемые клиентам для оплаты электрической энергии, оформляются в соответствии с действующим законодательством.

Раздел 2. Энергоснабжение

Данные требования относятся к договорам энергоснабжения и договорам купли-продажи (поставки) электрической энергии, далее договор.

1. Прием заявления на заключение договора от новых клиентов, согласно "Положения о порядке заключения, изменения и расторжения договоров снабжения электрической энергией".		
1.1	Прием заявления и необходимых документов от клиента	В течение рабочего времени
1.2	Предоставление клиенту информации о недостающих документах, необходимых для заключения договора либо об отказе в его заключении	В течение 5 рабочих дней с момента получения заявления
1.3	Предоставление клиенту подписанного договора с приложениями к нему	Предоставление подписанного договора в течение 30 дней с момента получения заявления, при предоставлении всех необходимых документов для заключения договора
2. Взаимодействие с клиентом в рамках действующего договора		
2.1	Предоставление клиенту подписанного договора с измененными условиями договора по инициативе клиента.	В течение 30 рабочих дней
2.2	В случае невозможности изменения условий договора, уведомление должно содержать обоснование отказа от внесения изменений в договор с указанием причин отказа	В течение 5 рабочих дней
2.3	Подготовка и представление клиентам платежных документов на оплату потребленной электрической энергии	В соответствии с действующим законодательством (Федеральные законы, иные правовые акты об энергоснабжении,

		обязательные правила, принятые в соответствии с ними), а также в соответствии с условиями договора
2.4	Оперативное реагирование с целью устранения причин, повлекших перерыв бесперебойного снабжения электрической энергией энергообъекта клиента	Определяется условиями договора, а также федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (выполняется сетевой организацией на основании договора на оказание услуг по передаче электрической энергии)
2.5	Уведомление клиента информационными сообщениями о плановых отключениях снабжения электрической энергии производится как минимум одним из указанных методов, либо их комбинацией, включая письменное уведомление: 1. Средствами массовой информации; 2. Оперативно-диспетчерской службой: - посредством телефонной связи; - посредством факсимильной связи; - посредством размещения информационных объявлений; - посредством почтовой связи.	Информирование о начале ремонтных работ производится в течение суток после получения соответствующей информации от сетевой организации. Информационное сообщение должно содержать: - наименование организации; - вид работ, который будет проводиться; - причину проведения работ; - дату и время проведения работ; - сроки проведения работ; - должность, фамилия, имя отчество лица, ответственного за проведение работ; - номер контактного телефона. Если иное не предусмотрено заключенным договором. (выполняется сетевой организацией на основании договора на оказание услуг по передаче электрической энергии)
2.6	Пролонгация договоров, заключенных на определенный срок	Если за 30 дней до окончания сроков действия договора клиент не заявит о желании расторгнуть или изменить договор
2.7	Расторжение действующего договора в одностороннем порядке по инициативе клиента	Представление письменного уведомления не позднее чем за 20 рабочих дней до заявленной клиентом даты расторжения договора
3. Организация работы с клиентом в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения им обязательств по договору энергоснабжения		
3.1	Уведомление клиентов о возможном ограничении режима потребления электроэнергии с обязательным указанием основания, предусмотренного договором или действующими нормативными правовыми актами	Уведомление может быть вручено клиенту под расписку о вручении, либо направлено заказным письмом с уведомлением о вручении
3.2	Ограничение, прекращение и возобновление снабжения электрической энергией	В соответствии с условиями договора, а также федеральными законами и иными нормативными правовыми актами РФ
3.3	Расторжение действующего договора Гарантирующим поставщиком в одностороннем порядке	Уведомление клиента Гарантирующим поставщиком за 10 рабочих дней до заявляемой даты отказа от договора

4. Прием показаний приборов учета		
4.1	<p>Прием показаний приборов учета производится любыми удобными для потребителя способами, в т.ч. для потребителей – физических лиц посредством:</p> <ul style="list-style-type: none"> - телефонной связи; - через оператора контакт-центра - автоматическая передача показаний через контакт-центр - посредством sms-сообщений. - личного контакта; <p>на бумажном носителе за подписью клиента, в том числе на извещении - квитанции.</p> <ul style="list-style-type: none"> - через ящики для сбора показаний ИПУ - личного кабинета; - терминалов <p>в т.ч. для потребителей юридических лиц (прием актов снятия показаний приборов учета) посредством:</p> <ul style="list-style-type: none"> - факсимильной связи; - личного контакта; - через электронную почту, используя электронно-цифровую подпись 	<p>В рабочее время</p> <p>В рабочее время с 23 по 25 число ежемесячно</p> <p>Круглосуточно</p> <p>В рабочее время</p> <p>В рабочее время</p> <p>Круглосуточно В рабочее время</p> <p>В рабочее время</p> <p>Круглосуточно</p>
4.2	Проверка состояния расчетного учета электроэнергии, наличия пломб и отсутствия следов вмешательства в работу прибора учета	Согласно утвержденному графику проверок или по заявке клиента, специализированными организациями
5. Информирование клиента о задолженности по оплате электрической энергии, об изменениях тарифов, а также предоставление иной информации в соответствии с условиями договора		
5.1	<p>Информирование производится:</p> <ul style="list-style-type: none"> - посредством средств массовой информации; - посредством Веб - сайта; - посредством телефонной связи; - посредством почтовой связи; - посредством размещения на оборотной стороне квитанции (физ. лица); - с помощью sms-сообщений 	<p>В рабочее время</p> <p>В рабочее время</p> <p>Ежемесячно</p> <p>Ежемесячно</p>
6. Информирование клиента по вопросам снабжения электрической энергией		
6.1	<p>Посредством:</p> <ul style="list-style-type: none"> - телефонной связи; - электронной почты; - размещения информации на оборотной 	<p>Контактный центр - в рабочее время</p> <p>Ежемесячно</p>

	стороне квитанции (физ. лица); - sms -сообщений.	
6.2	Веб - сайт	Круглосуточно
6.3	Центральное отделения и представительства	В рабочее время
7. Обеспечение возможности внесения оплаты		
7.1	<p>Оплата производится любыми удобными для потребителя способами, в т.ч. для потребителей – физических лиц:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в любых коммерческих банках; - в отделениях ФГУП «Почта России»; - через терминалы самообслуживания операторов по приему платежей; - через Интернет (посредством Личного–кабинета, через портал государственных и муниципальных услуги др.) <p>в т.ч. для потребителей – юридических лиц:</p> <ul style="list-style-type: none"> - безналичным расчетом; - через терминалы и банкоматы: - в кассе, расположенной Центральном отделении 	<p>В рабочее время В рабочее время Круглосуточно Круглосуточно В рабочее время В рабочее время В рабочее время</p>

ГЛАВА 8. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КЛИЕНТОВ

1. Информационное взаимодействие с клиентами имеет следующие формы:

массовое информационное взаимодействие;

индивидуальное информационное взаимодействие по запросу;

предоставление информации по инициативе компании.

2. Массовое информационное взаимодействие заключается в проведении разнообразных PR-кампаний, направленных на информирование широкой общественности (настоящие и потенциальные клиенты, партнеры и сотрудники) о деятельности компании, возможных каналах связи и т.д.

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

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

4.1. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

сроки выполнения действий, входящих в компетенцию компании;

перечень документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию компании;

размер оплаты услуг (тарифы);

комплектность (достаточность) представленных документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию компании;

источник получения документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию компании (орган, организация и их местонахождение);

время приема и выдачи документов.

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

5. Предоставление клиенту информации по инициативе компании осуществляется через очные, заочные и интерактивные каналы информационного взаимодействия.

5.1. По инициативе компании клиентам предоставляются два типа информации:

справочная информация;

напоминания/сообщения.

5.2. К справочной информации относятся:

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность компании и представленных в нем компаний;

настоящий Стандарт;

перечень документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию сотрудников компании;

образцы оформления документов и требования к ним;

режим приема клиентов;

порядок информирования о ходе исполнения договоров энергоснабжения;

порядок получения консультаций.

5.3. К напоминаниям/сообщениям относится информирование:

о наличии задолженности;

о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;

об изменении тарифов или правил предоставления услуг.