

УТВЕРЖДЕН  
приказом  
АО «Белгородэнергообл»  
от 30.01.2026 №7

**СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ**  
**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ**  
**ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ ЭНЕРГИИ**  
**АО «БЕЛГОРОДЭНЕРГОСБЫТ»**

**СТО 022.73239074–2026**

Белгород 2026

## ПРЕДИСЛОВИЕ

1. РАЗРАБОТАН отделом организации обслуживания клиентов АО «Белгородэнергосбыт» совместно с отделом развития дополнительных услуг.
2. ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ с 01.02.2026.
3. ВВЕДЕН ВЗАМЕН СТО 022.73239074–2025 «Стандарт организации. Требования к организации и осуществлению процесса обслуживания», редакция 12, утвержденного приказом АО «Белгородэнергосбыт» № 40 от 14.03.2025.
4. ПРОВЕРКА производится отделом организации обслуживания клиентов совместно с отделом развития дополнительных услуг не реже одного раза в год.

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

## Оглавление

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	4
2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ .....	4
3. ЦЕЛИ .....	5
4. ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОБЩЕСТВА С КЛИЕНТАМИ .....	6
5. ОРГАНИЗАЦИОННО-НОРМАТИВНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ .....	6
6. ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ .....	8
7. ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ .....	14
8. ОРГАНИЗАЦИЯ ИНТЕРАКТИВНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ .....	17
9. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОГРАММЫ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ .....	21
10. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ .	23
11. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	23

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий стандарт устанавливает базовые требования к взаимодействию гарантирующего поставщика с потребителем электрической энергии, имеющим намерение заключить договор энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), при осуществлении энергоснабжения (поставки электрической энергии (мощности), оказании коммунальных услуг по электроснабжению в пределах соответствующей зоны деятельности, а также оказании дополнительных услуг, включая правила и характеристики очного и заочного обслуживания потребителей, реагирование на обращение клиентов, обеспечение обратной связи и оценку степени удовлетворенности качеством обслуживания гарантирующим поставщиком.

Стандарт предназначен для применения работниками всех структурных подразделений Общества.

## 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Используемые в настоящем стандарте термины и определения означают следующее:

Термин	Определение
Автоинформатор	техническая система автоматического оповещения массового количества абонентов с целью доведения до них типовой информации.
Гарантирующий поставщик электрической энергии	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.
Претензия (жалоба)	обращение, содержащее информацию о ненадлежащем исполнении договорных обязательств со стороны гарантирующего поставщика и (или) требование о восстановлении нарушенных прав или охраняемых законом интересов клиента.
Заочное обслуживание	обслуживание потребителей без личного контакта с работниками Общества, в том числе по телефону, электронной почте, почтовой связи, посредством официального сайта Общества, личного кабинета клиента, мобильного приложения BelPay, социальных сетей и мессенджеров.
Качество обслуживания	совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение потребностей клиентов
Клиент	потребитель, имеющий намерение заключить, либо заключивший договор энергоснабжения (купли-продажи) электроэнергии (мощности), либо имеющий намерение заключить договор на получение дополнительных услуг, приобрести товар.
Консультация	устная или письменная реакция работников Общества в ответ на устное или письменное обращение потребителя, содержащее запрос на предоставление справочной информации по вопросам деятельности Общества.
Контакт-центр	совокупность оборудования, программного обеспечения, работников, процессов для обеспечения обслуживания клиентов по многоканальному телефону.
Личный кабинет клиента	отдельный раздел на официальном сайте гарантирующего поставщика или в мобильном приложении, где обеспечивается возможность создания и

Термин	Определение
	управления учетными записями, обмена информацией, в том числе в целях осуществления юридически значимых действий, между клиентом и гарантирующим поставщиком в электронной форме, включая направление документов, сведений, обращений и получение информации, позволяющий предоставлять и получать дистанционный доступ к сведениям о заключенном (планируемом к заключению) договоре энергоснабжения (купли-продажи (поставке) электрической энергии (мощности), его исполнении, иным услугам, а также иной информации, предоставляемым гарантирующим поставщиком.
Мобильное приложение BelPay	программное обеспечение, предназначенное для мобильных платформ IOS и Android, разработанное для клиентов АО «Белгородэнергосбыт», предназначенное для работы в личном кабинете клиента на смартфонах, планшетах и других мобильных устройствах и доступное к установке в магазинах приложений Apple Store, Google Play, RuStore и сайте компании.
Обращение	письменное или устное заявление клиента в адрес Общества по вопросам снабжения электрической энергией и оказываемым услугам.
Очное обслуживание	обслуживание потребителей посредством личного контакта с работниками Общества, которое осуществляется в центрах обслуживания клиентов.
Официальный сайт/ Сайт	интернет-сайт Общества ( <a href="https://belsbyt.ru/">https://belsbyt.ru/</a> ), предназначенный для информирования потребителей и предоставления им услуг в электронном виде.
Персональные данные потребителя	любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных).
Производственный участок (отделение)	структурное подразделение Общества, осуществляющее деятельность на закрепленной территории Белгородской области и включающее в себя центр обслуживания клиентов.
Система обслуживания потребителей	совокупность взаимосвязанных процессов, трудовых и информационных ресурсов, которые направлены на обеспечение предоставления потребителям услуг надлежащего качества.
SMS-автоинформирование	короткое текстовое сообщение, состоящее из букв или символов, набранных в определенной последовательности, предназначенное для передачи по сети подвижной радиотелефонной связи и радиосвязи
Центр обслуживания клиентов (ЦОК)	подразделение, предназначенное для осуществления очного обслуживания клиентов по вопросам, относящимся к деятельности гарантирующего поставщика, и расположенное в его зоне деятельности.

### 3. ЦЕЛИ

3.1. Целями настоящего стандарта являются установление норм и правил взаимодействия Общества с клиентами, единых требований к качеству очного обслуживания и заочного обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия Общества и клиента.

Настоящий стандарт устанавливает требования к следующим процессам:

- взаимодействие с клиентами при очном обслуживании и заочном обслуживании;
- реагирование на обращения клиентов и обеспечение обратной связи;
- анализ потребностей и ожиданий потребителей посредством обработки их обращений;
- оценка степени удовлетворенности качеством обслуживания гарантирующим поставщиком.

Настоящий стандарт определяет основные направления повышения удовлетворенности клиентов качеством обслуживания:

- оперативное реагирование на обращения клиентов, сокращение времени решения вопросов;

- оптимизации затрат клиента и гарантирующего поставщика;
- создания комфортных условий и доброжелательного отношения к клиентам.

#### **4. ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОБЩЕСТВА С КЛИЕНТАМИ**

Основными принципами взаимодействия Общества с клиентами являются качество обслуживания и его доступность, под которыми понимаются:

- территориальная доступность - клиентам предоставляется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений, независимо от удаленности места проживания, при наличии технической возможности;
- организационная доступность - правила пользования услугами гарантирующего поставщика должны быть прозрачны и исполнимы;
- информационная доступность - полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с гарантирующим поставщиком носит публичный характер и предоставляется в доступной форме. Клиенты информируются:
  - о порядке заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), договора предоставления коммунальной услуги по электроснабжению;
  - о порядке и способах оплаты;
  - о порядке расчета стоимости электрической энергии (мощности) и услуг;
  - о порядке формирования и размере тарифов (нерегулируемых цен) на электрическую энергию (мощность);
  - об иных процессах, осуществляемых между гарантирующим поставщиком и клиентом.

Обслуживание клиентов также основано на следующих принципах:

- обратная связь – гарантирующий поставщик уведомляет о результатах рассмотрения обращения клиента;
- объективность – обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений в установленные сроки, исходя из предположения добросовестности и разумности клиента. При рассмотрении обращений граждан, а также индивидуальных предпринимателей учитывается, что клиент не является профессиональным участником рынков электрической энергии (мощности);
- одно окно – за одно обращение клиент может задать несколько интересующих его вопросов и получить на каждый из них ответ по существу, а если решение вопроса требует дополнительного изучения документов, должна быть предоставлена информация о сроках и форме предоставления ответов, при этом гарантирующий поставщик вправе отказать клиенту в рассмотрении вопроса по существу в случае, если он не относится к сфере деятельности гарантирующего поставщика;
- защита персональных данных – обработка персональных данных клиентов осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных». Работники Общества обязуются соблюдать конфиденциальность персональных данных клиентов и обеспечить безопасность персональных данных при их обработке. Передача документов и информации, полученных от клиентов, третьим лицам допускается только в предусмотренных законом случаях;
- вежливое и уважительное отношение к клиентам (при этом гарантирующий поставщик вправе отказать клиенту в рассмотрении обращения по существу в случае, если в обращении клиента содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы в адрес гарантирующего поставщика, имуществу, жизни и (или) здоровью работников гарантирующего поставщика).

#### **5. ОРГАНИЗАЦИОННО-НОРМАТИВНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

Система обслуживания потребителей в Обществе организуется таким образом, чтобы обеспечить оптимальный уровень качества, удовлетворяющий запросам потребителей и

соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации, локальным нормативным актам гарантирующего поставщика и условиям договора.

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

Обслуживание производится на производственных участках (отделениях) Общества в г. Белгороде и Белгородской области.

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

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

Обслуживание гарантирующим поставщиком клиентов осуществляется, в том числе, с соблюдением действующих требований:

- опубликование (размещение) форм договоров энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) на официальном сайте гарантирующего поставщика и в центрах обслуживания клиентов;
- обеспечение приема показаний приборов учета от клиентов способами, допускающими возможность удаленной передачи показаний приборов учета, - посредством телефона, информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет");
- обеспечение выставления клиенту счетов на оплату электрической энергии способами, допускающими возможность их удаленной передачи, - посредством почтовой связи, сети "Интернет";
- обеспечение клиенту возможности внесения платы по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) различными способами, в том числе непосредственно гарантирующему поставщику без оплаты комиссии;
- организация приема обращений клиентов по вопросам прекращения поставки электрической энергии, а также оповещения клиентов о причинах прекращения поставки электрической энергии;
- обеспечение приема обращений клиентов по вопросам организации коммерческого учета электрической энергии.

Эффективный процесс взаимодействия с клиентами характеризуется следующими параметрами:

- единообразии требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
- минимизация времени, затраченного на обслуживание, в том числе посредством минимизации очных контактов с клиентами компании;
- оперативность реагирования на жалобы и обращения;
- полнота, актуальность и достоверность информации, мультиканальность предоставления информации.

В настоящем Стандарте устанавливаются следующие критерии качества клиентского обслуживания:

- полнота, актуальность и достоверность информации об объеме, порядке предоставления и стоимости услуг;
- исполнение в установленный срок всех процедур, предусмотренных Стандартом и другими организационно-распорядительными документами Общества;

– наличие эффективной обратной связи с клиентами, позволяющей в установленные сроки разрешать возникающие в процессе деятельности вопросы, в том числе связанные с качеством и стоимостью оказываемых услуг.

## 6. ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

### 6.1. Организация инфраструктуры при очном обслуживании

Очное обслуживание потребителей осуществляется в центрах обслуживания клиентов производственных участков (отделений) Общества, расположенных на территории Белгородской области (в состав АО «Белгородэнергосбыт» входит 19 участков и 2 отделения). Перечень центров обслуживания клиентов, адреса, часы работы, контактные телефоны и адреса электронной почты указываются на официальном сайте гарантирующего поставщика.

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.

Центры обслуживания клиентов обеспечивают территориальную, организационную и информационную доступность клиентам и функционируют на основе принципов, указанных в пункте 4 настоящего стандарта.

К помещению центра обслуживания клиентов для очного обслуживания обеспечивается беспрепятственный доступ посетителей, в том числе, граждан с ограниченными возможностями, в рамках требований законодательства Российской Федерации.

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

- вывеска с названием;
- табличка с информацией о режиме работы.

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

В целях безопасности работников и потребителей производственные участки (отделения) оборудуются:

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

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

### 6.2. Организация приема потребителей

Режим и порядок работы центров обслуживания клиентов устанавливаются гарантирующим поставщиком.

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

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.

Форма взаимодействия	Параметр (среднее значение)
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 и центров обслуживания клиентов

Задача очного сервиса Общества - обеспечение качественного обслуживания посредством:

- оптимизации бизнес-процессов очного обслуживания путем сокращения сроков и количества повторных посещений потребителем ЦОК;
- 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.

Центры обслуживания клиентов выполняют следующие функции:

- организация обслуживания клиентов с учетом положений законодательства Российской Федерации об электроэнергетике, настоящего стандарта, договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) и договора предоставления коммунальной услуги по электроснабжению;
- организация предоставления информации, очного консультирования клиентов по всем вопросам, связанным с деятельностью гарантирующего поставщика, предоставление типовых форм документов клиенту;
- обеспечение приема платежей от клиентов (как минимум в безналичной форме), за исключением случаев отсутствия возможности обеспечить работу платежных сервисов из-за отсутствия устойчивых каналов связи по причинам, не зависящим от гарантирующего поставщика;
- прием заявок на заключение договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) или договора на оказание дополнительных услуг, а также иных документов от клиента, проверка перечня документов, проверка полноты сведений в заявке, анализ документов на соответствие требованиям к документам, установленным нормативными правовыми актами;
- выдача клиентам документов, связанных с реализацией договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), договора предоставления коммунальной услуги по электроснабжению или договора оказания дополнительных услуг;
- прием обращений, связанных с деятельностью гарантирующего поставщика или в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, сетевой организации;
- проведение сверки взаиморасчетов за потребленную электроэнергию;
- формирование статистической отчетности по работе с очными обращениями клиентов;
- проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для изучения рынка потенциальных дополнительных сервисов, перспективных направлений развития клиентского сервиса Общества, удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг;
- контроль качества очного обслуживания в отделениях ЦОК Общества;
- организация и проведение PR-кампаний на площадке ЦОК, направленных на формирование положительного имиджа Общества у потребителей.

#### 6.4. Требования к внешнему виду персонала, осуществляющего прием потребителей

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

#### 6.5. Общие требования делового этикета

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.

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

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.

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

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.

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

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.).

Работник вправе остановить прием при оскорблении, употреблении нецензурной лексики, или, если клиент находится в наркотическом или алкогольном опьянении. В случае проявления со стороны клиента необоснованной агрессии, неадекватного поведения, нахождения его в алкогольном/наркотическом опьянении работник Общества должен сообщить непосредственному руководителю и в вежливой, но настойчивой форме попросить клиента удалиться. Работником в

крайнем случае может быть привлечён охранник, либо вызвана Группа быстрого реагирования, нажатием тревожной кнопки и/или вызван наряд полиции.

#### **6.6. Требования к деловому этикету при очном обслуживании потребителей**

Принимая потребителя, работник обязан:

- первым произносить инициативное приветствие: «Добрый день», «Слушаю Вас», «Здравствуйте, что Вас интересует?»;
- 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;
- в конце поинтересоваться: «У вас остались еще вопросы?»;
- прощаться: «Спасибо, что Вы обратились к нам», «Всего доброго!», «До свидания!».

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.

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.

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.

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.

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.

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

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

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)).

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.

Работникам при очном обслуживании клиентов не допускается использование устройств мобильной связи в личных целях.

### **6.7. Обслуживание потребителей с ограниченными возможностями**

При входе в зону обслуживания клиентов на видном месте располагается табличка о праве потребителей с ограниченными возможностями (инвалидов I и II групп), инвалидов войны, а также участников Великой Отечественной войны на обслуживание вне очереди, выполненная в соответствии с фирменным стилем Общества.

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.

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.

При общении с клиентами, испытывающими трудности в передвижении:

- необходимо помнить, что инвалидная коляска является неприкосновенным пространством человека, вследствие чего недопустимо облакачиваться 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.

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.

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.

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 притоках 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.

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, поняли 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.

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.

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.

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.

## **7. ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

### **7.1. Способы информационного взаимодействия.**

Система заочного обслуживания обеспечивает связь между гарантирующим поставщиком и клиентом и включает следующие способы информационного взаимодействия:

– телефонное обслуживание (Контакт-центр);

– личный кабинет;

– мобильное приложение BelPay;

– формы обратной связи на официальном сайте Общества;

– электронная почта;

– почтовая связь (в том числе факс);

– ГИС ЖКХ;

– социальные сети Вконтакте, Одноклассники;

– мессенджеры.

Информация о контактных телефонах, по которым клиент может заочно обратиться к гарантирующему поставщику по интересующим его вопросам, а также времени работы контакт-центра размещена на официальном сайте Общества и на платежном документе.

Почтовая переписка используется для направления документации, связанной с обслуживанием потребителей в соответствии с договором, либо по запросу клиента в случае, когда он в обращении просит направить ответ или документы почтовым отправлением.

Электронная почта или система обратной связи на официальном сайте гарантирующего поставщика используются для направления обращений и предоставления ответов гарантирующим поставщиком с учетом ограничений, установленных законодательством Российской Федерации.

Письменное обращение может быть направлено потребителем в адрес любого производственного участка (отделения) Общества либо представлено лично делопроизводителю, а также работникам центров обслуживания клиентов.

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

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

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. Сроки предоставления ответов клиентам при заочном обслуживании:

№ п/п	Способ обращения	Срок предоставления ответа
1	Личный кабинет/Мобильное приложение	В течение рабочего дня, в который было получено обращение, если обращение было направлено до 13:00. Если обращение было направлено после 13:00, то допускается направление ответа клиенту на следующий рабочий день до 12:00. Ответ вне зоны компетенции работника фронт-офиса: направление вопроса в соответствующий отдел – в течение 2 рабочих дней, подготовка ответа ответственным работником – в течение 5 рабочих дней.
2	ГИС ЖКХ	В сроки, установленные законодательством в соответствии с тематикой обращения; иные обращения, для ответа на которые не предусмотрены специальные сроки – 30 календарных дней.
3	Электронная почта по вопросам энергосбытовой деятельности <a href="mailto:vopros@belsbyt.ru">vopros@belsbyt.ru</a>	В течение 30 календарных дней со дня поступления обращения
4	Электронная почта по общим вопросам <a href="mailto:sbyt@belsbyt.ru">sbyt@belsbyt.ru</a>	В течение 30 календарных дней со дня поступления обращения
5	Электронная почта для сообщений о хищении электроэнергии и коррупции <a href="mailto:SB@belsbyt.ru">SB@belsbyt.ru</a>	В течение 10 рабочих дней со дня поступления обращения
6	Электронная почта по вопросам дополнительных платных услуг <a href="mailto:marketplace@belsbyt.ru">marketplace@belsbyt.ru</a>	В течение 30 календарных дней со дня поступления обращения
7	Форма на сайте «Подача заявки на заключение договора энергоснабжения»	В случае отказа или предоставления неполного пакета документов – в течение 5 рабочих дней со дня получения заявки; в случае заключения договора – в течение 30 календарных дней
8	Форма на сайте «Задать вопрос»	Не более 5 рабочих дней. При обращении, требующем взаимодействия нескольких подразделений - 10 рабочих дней
9	Форма на сайте «Сообщить о хищении электроэнергии»	В течение 30 календарных дней со дня поступления обращения
10	Форма на сайте «Оперативная помощь военнослужащим РФ»	В течение 10 рабочих дней со дня поступления обращения
11	Форма на сайте «Подтвердить установленное электрооборудование»	В течение 30 календарных дней со дня поступления обращения
12	Форма на сайте «Подача заявки на дополнительную платную услугу»	В течение 10 рабочих дней со дня поступления обращения
13	Обращение, направленное через социальные сети	В течение рабочего дня, в который было получено обращение, если обращение было направлено до 13:00. Если обращение было направлено после 13:00, то допускается направление ответа клиенту на следующий рабочий день до 12:00.

№ п/п	Способ обращения	Срок предоставления ответа
14	Виджет (чат) «Служба помощи»	В течение рабочего дня, в который было получено обращение, если обращение было направлено до 13:00. Если обращение было направлено после 13:00, то допускается направление ответа клиенту на следующий рабочий день до 12:00.
15	Мессенджеры	В течение рабочего дня, в который было получено обращение, если обращение было направлено до 13:00. Если обращение было направлено после 13:00, то допускается направление ответа клиенту на следующий рабочий день до 12:00.
16	Письменное заявление/Почтовое отправление	В течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения
17	Запись в Книге жалоб и предложений	В течение 5 рабочих дней с момента поступления обращения. При необходимости допустимо более 5 дней (но не более 15 дней, с соответствующей записью в книге жалоб и предложений)

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.
- если в письменном обращении не указаны контактные данные.

### 7.3. Требования к этикету деловой переписки

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

### 7.4. Организация обработки телефонных обращений

#### 7.4.1. Требования к организации Контакт-центра.

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

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).

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.

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

#### 7.4.2. Задачи и функции Контакт-центра.

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

Основными задачами и функциями Контакт-центра Общества при приеме звонков являются:

- 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.

При осуществлении исходящих звонков:

- проведение обзвонів клиентов с целью сообщения/получения информации (по задолженности клиента, по предложениям Общества, и т. д.);
- ввод в базу данных полученной информации;
- составление отчета по результатам обзвона.
- своевременное внесение изменений по потребителям – физическим лицам в программно-расчетный комплекс (контактных данных клиента, контрольных показаний, характеристик приборов учета, и т. д.).

7.4.3. Основные направления повышения удовлетворенности клиентов качеством заочного обслуживания:

- 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

Телефонные переговоры осуществляются в соответствии с положением о корпоративной культуре АО «Белгородэнергосбыт» и инструкции телефонных переговоров.

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.

## 8. ОРГАНИЗАЦИЯ ИНТЕРАКТИВНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

### 8.1. Официальный сайт Общества

Система интерактивного обслуживания клиентов реализована на официальном сайте Общества белгородэнергосбыт.рф (<https://belsbyt.ru/>).

Информационные разделы официального сайта гарантирующего поставщика включают в себя следующую информацию:

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,

Название раздела	Содержание и возможности раздела
	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, истории и деятельности Общества, в том числе подразделы о закупках, социальной политике, вакансиях, а также информацию, подлежащую раскрытию в соответствии с законодательством и др.
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

Обслуживание посредством сайта Общества основывается на следующих принципах:

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

На сайте Общества 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)), а также форма договора купли-продажи электрической энергии, произведенной на объектах микрогенерации, расположенных в зоне деятельности гарантирующего поставщика;
- разработанные и внедренные стандарты качества обслуживания потребителей (покупателей) и изменения указанных стандартов;
- способы, порядок и условия внесения платежей по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), в том числе, без оплаты комиссии;
- порядок и условия приема показаний приборов учета для расчетов 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 (ограничения или приостановления предоставления коммунальной услуги по электроснабжению);
- порядок расчета стоимости электрической энергии, предельные уровни нерегулируемых цен и их составляющие, тарифы и льготы (при наличии);
- график и порядок обслуживания потребителей (покупателей) в ЦОК Общества, адреса и телефоны указанных центров, информация о каналах заочного обслуживания и режиме их работы;
- порядок подачи обращений, претензий и жалоб на действия гарантирующего поставщика;
- порядок и способы регистрации и авторизации пользователей в личном кабинете клиента;
- 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

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.

Предварительно потребителям предлагается ознакомиться с наиболее часто задаваемыми вопросами.

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

## 8.3. Личный кабинет

Подраздел «Личный кабинет» представляет совокупность адресных информационно-интерактивных сервисов в части взаимодействия с клиентами. Личный кабинет клиента, создаваемый гарантируемым поставщиком для каждого клиента, реализуется посредством официального сайта гарантирующего поставщика и (или) на базе мобильного приложения. Личный кабинет клиента является способом получения определенных видов услуг гарантирующего поставщика посредством компьютеризированных устройств (персональный компьютер, смартфон, планшет) без посещения центра обслуживания клиентов.

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.

Основные функции личного кабинета клиента для физических лиц:

- круглосуточный режим работы сервиса, за исключением плановых технических работ;
- направление заявки на заключение, изменение, расторжение договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), получение проекта договора, дополнительного соглашения, иных документов и актуальной информации, связанной с заключением, изменением, исполнением и расторжением договора;
- направление обращений на замену (установку, поверку) прибора учета или измерительного трансформатора тока;
- возможность привязки нескольких лицевого счетов к одной учетной записи;
- просмотр информации о начислениях, истории совершенных платежей и переданных показаниях по лицевому счету клиента;
- передача показаний приборов учета электрической энергии;
- выгрузка электронной версии платежного документа;
- подписка на рассылку квитанций по электронной почте;
- оплата электроэнергии и других коммунальных услуг с помощью банковской карты или иных сервисов безналичной оплаты;
- управление несколькими лицевыми счетами;
- подключение услуги «Автоплатеж»;
- направление в адрес гарантирующего поставщика обращений, в том числе претензий, заявлений, справок, иных документов и информации;

- направление клиенту уведомления об ограничении или приостановлении предоставления коммунальной услуги по электроснабжению;

- предоставление в случаях и сроки, которые предусмотрены Правилами предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности), утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 19 июня 2020 г. N 890 "О порядке предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности)", удаленного доступа к информации и минимальному набору функций интеллектуальной системы учета гарантирующего поставщика посредством сети "Интернет" в отношении приборов учета электрической энергии, допущенных в эксплуатацию после 1 января 2022 г. для целей коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению.

Основные функции личного кабинета для юридических лиц:

- доступ к сервису, за исключением плановых технических работ;
- направление заявки на заключение, изменение, расторжение договора энергоснабжения (купли-продажи) электрической энергии (мощности) и получение проекта договора, дополнительного соглашения, иных документов и актуальной информации, связанной с заключением, изменением, исполнением и расторжением договора;

- направление обращений на замену (установку, поверку) прибора учета или измерительного трансформатора тока;

- передача показаний приборов учета в формате, предусмотренном личным кабинетом клиента;

- просмотр детализации начислений по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности));

- просмотр истории начислений и внесенных платежей;

- получение и выгрузка копий платежных документов;

- направление клиенту уведомления об ограничении режима потребления электрической энергии (мощности);

- направление в адрес гарантирующего поставщика обращений, в том числе претензий, заявлений, справок, иных документов и информации;

- предоставление в случаях и сроки, которые предусмотрены Правилами предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности), утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 19 июня 2020 г. N 890 "О порядке предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности)", удаленного доступа к информации и минимальному набору функций интеллектуальной системы учета гарантирующего поставщика посредством сети "Интернет" в отношении приборов учета электрической энергии, допущенных в эксплуатацию после 1 января 2022 г. для целей коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению.

Набор функций личного кабинета клиента определяется гарантирующим поставщиком с учетом функциональности иных систем информационного взаимодействия с клиентами. Набор функций может быть изменен с целью улучшения качества обслуживания клиентов.

#### **8.4. Организация обслуживания по предварительной записи**

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

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

Предварительная запись осуществляется на имеющиеся свободные периоды времени.

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.

### **8.5. Система автоинформирования**

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

- при уведомлении о задолженности за потребленную электрическую энергию;
- при напоминании о задолженности за потребленную электрическую энергию;
- при уведомлении о вводе ограничения режима потребления электрической энергии.

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.

Автоинформирование клиентов производится следующими способами:

- телефонное автоинформирование;
- автоинформирование по электронной почте;
- SMS-автоинформирование.

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.

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.

SMS-автоинформирование 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.

## **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;
- Анализ обращений клиентов с претензией к качеству обслуживания;
- Обратная связь от работников;
- Оценка качества обслуживания после звонка (Контакт-центр);
- Анализ качества обработки звонков с применением технологии SpeechSense.

### **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 (отделений) 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 (отделении) 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 заместителю генерального директора по реализации электроэнергии и заместителю генерального директора по клиентскому сервису для составления плана мероприятий, направленного на снижение обращений клиентов по вопросам некачественного обслуживания в Обществе.

## **9.4. Обратная связь от работников**

9.4.1. 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.

9.4.2. С учетом настоящего стандарта 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.

## **9.5. Оценка качества обслуживания после звонка (Контакт-центр)**

Для оценки качества обслуживания после звонка клиентам на регулярной основе предоставляется возможность оценивания путем ввода информации с клавиатуры телефона с помощью тонального набора. Оценка качества обслуживания после звонка оценивается по 5 – балльной шкале, где, соответственно, 5 баллов – «отлично»; 4 балла – «хорошо», 3 балла – «удовлетворительно»; 2 балла – «неудовлетворительно». Ежемесячно проводится сбор данных по каждому оператору и предоставляется руководителю структурного подразделения.

Сбор информации для расчета уровня удовлетворенности абонентов производится собственными силами, с помощью отчетности в личном кабинете оператора («ВАТС»).

## **9.6. Анализ качества обработки звонков с применением технологии SpeechSense**

Для контроля соблюдения инструкции телефонных переговоров и принципов делового общения проводится регулярный мониторинг содержания входящих звонков с применением

сервиса речевой аналитики. Выгрузка производится 1 раз в месяц или по необходимости. По выявленным отклонениям проводится работа с операторами.

## 10. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

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.

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, поверка счетчиков воды, юридические услуги и др. Данными услугами могут воспользоваться как физические, так и юридические лица.

Чтобы заказать ту или иную услугу, клиент может обратиться на линию Контакт-центра по телефону (4722) 23-08-49, в офисы компании, самостоятельно оставить заявку на официальном сайте Общества или в 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.

## 11. 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».

## 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