

СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ
ПАО «РЭСК»

Рязань
2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. ГЛОССАРИЙ	3
2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	7
3. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С КЛИЕНТАМИ	9
4. ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	12
5. ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	14
6. ОРГАНИЗАЦИЯ ИНТЕРАКТИВНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	15
7. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОЦЕНКЕ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ И ЛОЯЛЬНОСТИ КЛИЕНТОВ	19
8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	20
9. ПРАВА ДОСТУПА К ДОКУМЕНТУ	20

1. ГЛОССАРИЙ

Термины/сокращения	Определения
Управляющая организация	АО «ЭСК РусГидро», которому по решению Общего собрания акционеров (участников) ПАО «РЭСК» переданы полномочия единоличного исполнительного органа.
Общество	Юридическое лицо ПАО «РЭСК», является гарантирующим поставщиком электрической энергии на территории Рязанской области, полномочия единоличного исполнительного органа которого переданы АО «ЭСК РусГидро» по договору о передаче полномочий единоличного исполнительного органа.
Автоинформатор	Техническая система автоматического оповещения большого числа Клиентов в целях доведения до них типовой информации по телефону, СМС или электронной почте.
Бэк-офис	Подразделения/функциональные блоки Общества, на которые возложены задачи, непосредственно не связанные с личным обслуживанием Клиентов, включающие в себя: рассмотрение и обработку обращений Клиентов, поступающих через фронт-офис, организацию исполнения заявок и пр.
Временный офис	Формат очного обслуживания, при котором Общество, обеспечивая работу центрального Клиентского офиса (территориального управления) в населенном пункте, организует дополнительное обслуживание в данном населенном пункте Клиентов работниками Общества в арендованном офисе сторонней организации или помещении, принадлежащем Обществу, оборудованном всем необходимым для полноценного обслуживания Клиентов, в соответствии с индивидуальным графиком работы временного офиса (например, офис-касса).
Виртуальный консультант (для сайта) / чат-бот (для мессенджера) / Smart IVR (для Контактного центра)	Разновидность программного робота для письменного и (или) голосового общения с Клиентами.
Время обслуживания	Период времени, в течение которого Клиент взаимодействует с работником Общества.
ЕРИЦ	Единый расчётно-информационный центр.
Единый фирменный стиль РусГидро	Образ, благодаря которому ПАО «РЭСК» можно идентифицировать среди других участников рынка, ограниченный в соответствии с бренд-буком Общества сочетанием графических, текстовых и цветовых визуальных решений, формирующий единую концепцию бренда, которая определяет стилистику в медийном и информационном полях.

Жалоба	Направленное Клиентом в адрес Общества или должностного лица Общества письменное, устное или отправленное через сеть Интернет заявление о нарушении прав или охраняемых законом интересов Клиента; претензия о предоставлении услуги ненадлежащего качества и соответствующем требовании об уменьшении её стоимости и т.п.
Жилищно -коммунальные услуги, ЖКУ	Услуги, предоставляемые Контрагентом Клиенту, за которые он вносит плату за жилое помещение, коммунальные и прочие услуги, а также взнос на капитальный ремонт на основании платежного документа.
Заочное обслуживание	Обслуживание Клиентов без личного контакта с работниками Общества, в том числе – ответы на обращения, поступившие посредством телефона, почты, книги отзывов и предложений, ящика «Почта доверия» (без использования Клиентом сети Интернет).
Индивидуальный прибор учёта, ИПУ	Средство измерения, используемое для определения объемов (количества) потребления коммунальных ресурсов.
Интерактивное обслуживание	Форма обслуживания Клиентов без личного контакта работниками Общества с использованием сети Интернет.
Канал коммуникации	Средство распространения и получения информации, с одной стороны, направленной на воздействие компании на Клиента с целью увеличения выручки или повышения уровня клиентаориентированности, а с другой – получение компанией обратной связи от Клиента.
Клиент	Юридическое или физическое лицо, владеющее на праве собственности или ином законном основании энергопринимающими устройствами, обратившееся в Общество с целью исполнения обязательств, получения консультаций и иных услуг, предоставляемых Обществом, в т.ч. и на возмездной основе.
Клиентский зал	Зона/помещение в клиентском офисе/центре очного обслуживания Клиентов, предназначенное для обслуживания и ожидания Клиентов Общества и размещения информационных носителей (включает в себя зону ожидания и зону обслуживания Клиентов).
Клиентский офис/ центр очного обслуживания Клиентов	Подразделение / функциональный блок / касса временный офис, осуществляющий очное обслуживание Клиентов.
Контактный центр, КЦ	Совокупность оборудования, программного обеспечения, работников и процессов, обеспечивающих обслуживание Клиентов по телефону или IVR.
Корпоративный Клиент / Контрагент (поставщик)	Юридическое лицо, в т. ч. индивидуальный предприниматель, исполнитель коммунальных услуг из числа товариществ собственников жилья, жилищно-строительных, жилищных или иных специализированных

	<p>потребительских кооперативов либо управляющих организаций.</p> <p>Также другие юридические лица, заключившие договор с ПАО «РЭСК» на включение ежемесячного платежа в единый платежный документ за оказываемые ими услуги (например, кабельное телевидение, интернет-провайдеры и т.д.) и (или) прием платы за данные услуги.</p>
Контроль качества услуги (обслуживания)	Совокупность операций, включающая проведение измерений, испытаний, оценки одной или нескольких характеристик услуги (обслуживания) и сравнения полученных результатов с установленными требованиями.
Личный кабинет Клиента, ЛКК	Отдельный раздел на официальном сайте Общества или в мобильном приложении, где обеспечивается возможность создания и управления учетными записями, обмена информацией, в том числе в целях осуществления юридически значимых действий, между Клиентом и Обществом 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 Обществом.
Маломобильные группы населения, МГН	Люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения отнесены: инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди преклонного возраста, люди с детскими колясками, лица пожилого возраста, граждане с малолетними детьми, в том числе использующие детские коляски; другие лица с ограниченными возможностями передвижения, вынужденные в силу устойчивого или временного физического недостатка использовать для своего передвижения вспомогательные средства или собаку-поводыря.
Мессенджер	(IM = Instant Messenger) - мобильное приложение для мгновенного обмена сообщениями.
Мобильное приложение	Программное обеспечение Общества, предназначенное для работы в личном кабинете Клиента на смартфонах, планшетах и других мобильных устройствах.
Обращение	Направленное Клиентом в адрес Общества или должностного лица Общества письменное, устное или направленное через сеть Интернет заявление, предложение или жалоба. Обращение может представлять запрос о предоставлении информации и т.п.
«Одно окно»	Организация процесса обслуживания Клиентов таким

	образом, чтобы Клиент смог получить желаемый результат по комплексу услуг без перенаправления его к должностным лицам Общества.
«Одно обращение»	Организация процесса обслуживания Клиентов, таким образом, когда большинство проблем Клиентов решаются за один контакт с Обществом (очный или заочный).
Очное обслуживание	Обслуживание Клиентов посредством личного контакта с работниками Общества (привлеченного им третьего лица) осуществляется в центрах обслуживания Клиентов, а также может осуществляться в иных подразделениях и (или) территориальных отделениях Общества либо привлеченного им для этих целей третьего лица.
Официальный сайт Общества	Информационный ресурс, объединяющий под одним адресом (доменным именем или IP-адресом) совокупность документов и сервисов Общества в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.
Платёжный документ/ Единый платежный документ, ПД / ЕПД	Платежный документ для оплаты одной или более жилищно-коммунальной (-ых) услуги (-г) сторонних организаций, в т. ч. выставляемый Обществом как агентом.
Программное обеспечение, ПО	Комплекс программных средств, автоматизирующих процессы предоставления услуги.
Рекламно-информационные носители	Элементы внутреннего оформления клиентского офиса, предназначенные для размещения рекламно-информационных материалов (такие как информационные стенды, рамки под стеклом, напольные подставки с карманами и т.п.).
Рекламно-информационные материалы (РИМ)	Печатные раздаточные материалы (лифлеты, буклеты, листовки, флаеры и др.), а также материалы, размещаемые на иных носителях (видео-, аудиоролики, ролл-апы и др.), информирующие Клиентов о способах передачи показаний, оплатах, тарифах, товарах и услугах, представляемых Обществом, режиме работы Клиентских офисов и пр.
Рециркулятор	Прибор для очистки и обеззараживания воздуха.
Система обслуживания Клиентов	Совокупность взаимосвязанных процессов, трудовых и информационных ресурсов, которые направлены на обеспечение предоставления Клиентам услуг надлежащего качества.
СМС сообщение	Короткое текстовое сообщение, состоящее из букв или символов, набранных в определенной последовательности, предназначенное для передачи по сети подвижной радиотелефонной связи и радиосвязи;
Услуга	Результат непосредственного взаимодействия работника Общества и Клиента, а также собственной деятельности Общества по удовлетворению потребности Клиента.
Форменная одежда, ФО	Однаковая по стилю, покрою, цвету и ткани специальная

	(служебная) одежда для создания единого облика корпоративной группы (брендированная одежда).
Фронт-офис	Структурные подразделения/функциональные блоки Общества, осуществляющие непосредственный контакт с Клиентами в очной (территориальное управление/клиентский офис/Центр обслуживания Клиентов), заочной (Контактный центр) формах или в интерактивной форме (сайт, ЛКК и т.д.).
Частный Клиент	Собственник или наниматель жилого помещения по договору социального найма, осуществляющий расчеты за ЖКУ, а также иное физическое лицо, обратившееся в Общество с целью исполнения денежных обязательств, получения консультаций и иных услуг, предоставляемых Обществом, в том числе - на возмездной основе.
Электронная очередь	Система управления 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.
Элементы оформления	Элементы, используемые при оформлении клиентских офисов в целях повышения качества обслуживания Клиентов (рекламно-информационные носители, мониторы для демонстрации роликов, кулеры, столы и стойки, стулья и пр.)
Электронная подпись	Используется для определения лица, подписавшего информацию (электронный документ).
Почта доверия	Ящик для проведения опросов и анкетирования Клиентов. Устанавливается на стене в клиентском зале на видном и доступном для Клиентов месте.

Другие термины, определения и понятия, используемые в настоящем Стандарте, имеют значения, установленные законодательством Российской Федерации.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Назначение Стандарта:

2.1.1. Настоящий Стандарт качества обслуживания Клиентов (далее Стандарт) является нормативным документом, устанавливающим базовые требования к Клиентскому обслуживанию в ПАО «РЭСК» (далее - Общество) и определяет требования к следующим процедурам и процессам:

- взаимодействие с Клиентами при очном и заочном обслуживании;
- обеспечение информированности Клиентов;
- полное и своевременное реагирование на жалобы и обращения Клиентов, обеспечение обратной связи;
- анализ потребностей и ожиданий Клиентов посредством обработки обращений Клиентов;
- оценка степени удовлетворённости Клиентов качеством услуг и качеством обслуживания;

- осуществление мониторинга и контроля над обслуживанием Клиентов, в том числе за исполнением решений, принятых по жалобам и обращениям Клиентов.

2.1.2. Стандарт определяет и регламентирует основные направления повышения уровня удовлетворенности Клиентов качеством предоставляемых услуг и качеством обслуживания:

- упрощение процедуры взаимодействия Клиента и Общества;
- экономия времени и усилий Клиента, необходимых для решения его вопросов;
- оптимизация затрат Клиента и Общества;
- создание комфортных и безопасных условий для Клиента и доброжелательного отношения к нему.

2.1.3. Стандарт определяет базовые требования к внешнему и внутреннему оформлению Клиентских офисов.

2.2. Целью Стандарта является:

- снижение нагрузки на Клиентские офисы за счет оптимизации потока Клиентов, унификации функционала работников;
- повышение уровня удовлетворенности Клиентов за счет повышения скорости, качества и комфортности обслуживания;
- повышение экономической эффективности деятельности Общества за счет заключения агентских договоров на предоставление услуг населению, активного продвижения дополнительных платных сервисов;
- унификация Клиентских офисов согласно единому корпоративному стилю;
- установление норм и правил взаимодействия с Клиентами путем применения единых требований к качеству обслуживания, оптимизации и формализации процедур взаимодействия Общества с различными группами Клиентов.

2.3. В настоящем Стандарте учтены требования следующих нормативно-правовых актов, и использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

- руководство по применению фирменного стиля Группы РусГидро, утвержденное приказом ПАО «РусГидро» от 07.05.2019 № 393 «О едином фирменном стиле»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 04.05.2012 № 442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии» (с последующими изменениями);
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с последующими изменениями);
- Федеральный закон от 27.06.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (с последующими изменениями);
- Федеральный закон от 26.03.2003 № 35-ФЗ «Об электроэнергетике» (с последующими изменениями);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (с последующими изменениями);

2.4. Стандарт предназначен для исполнения работниками всех структурных подразделений Общества и подрядных организаций, обслуживающих Клиентов Общества.

2.5. Действие Стандарта распространяется на взаимоотношения с любым лицом, имеющим намерение заключить договор энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности).

2.6. Стандарт не распространяется на взаимодействие Общества с потребителями на оптовом рынке электроэнергии (мощности) и управляющими организациями,

заключившими с Обществом агентские договоры на осуществление расчетов за ЖКУ, а также с иными контрагентами в рамках заключенных агентских договоров.

2.7. В целях обеспечения требований настоящего Стандарта, действия работников регламентируются организационно-распорядительными документами Общества (регламентами, порядками, положениями о структурных подразделениях, должностными инструкциями и пр.), действующими на момент исполнения Стандарта.

2.8. Стандарт доводится до сведения Клиентов и других заинтересованных лиц путём публикации на сайте Общества в разделе «О компании» — «Качество обслуживания», размещения в местах очного обслуживания.

2.9. Стандарт Общества утверждается решением Совета директоров Общества.

2.10. Все изменения и дополнения в Стандарт и его приложения проходят обязательную процедуру согласования с Управляющей организацией.

3. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С КЛИЕНТАМИ

3.1. Принципы взаимодействия с Клиентами.

3.1.1. Основным принципом взаимодействия Общества с Клиентами является доступность обслуживания, под которой понимается:

- Территориальная доступность.

Клиентам гарантируется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений независимо от удалённости места проживания.

- Организационная доступность.

3.1.2. Правила пользования услугами Общества должны быть прозрачны и исполнимы.

- Информационная доступность.

Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с Обществом носит публичный характер и предоставляется в доступной форме.

- Доступность всех видов предоставляемых услуг.

3.1.3. Общество информирует Клиентов:

- о порядке заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), договора предоставления коммунальной услуги по электроснабжению на сайте Общества в разделах: «Частным Клиентам» — «Договоры», «Корпоративным Клиентам» — «Потенциальным Клиентам»;

- о порядке и способах оплаты на сайте Общества в разделах: «Частным Клиентам» — «Способы оплаты», «Корпоративным Клиентам» — «Оплата»;

- о порядке расчета стоимости электрической энергии (мощности) и услуг на сайте Общества в разделах: «Частным Клиентам» — «Все о расчетах», «Корпоративным Клиентам» — «Все о расчетах»;

- о порядке формирования и размере тарифов (нерегулируемых цен) на электрическую энергию (мощность) на сайте Общества в разделах: «Частным Клиентам» — «Все о расчетах» — «Тарифы», «Корпоративным Клиентам» — «Все о расчетах» — «Тарифы и цены на электроэнергию»;

- об иных процессах, осуществляемых между Обществом и Клиентом, на сайте Общества.

3.1.4. Обслуживание Клиентов организовано по принципам «Одного окна» и «Одного обращения».

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 Общество вправе отказать Клиенту в рассмотрении вопроса по существу в случае, если он не относится к сфере деятельности Общества, если в

обращении Клиента содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы в адрес Общества, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Общества.

3.1.5. Клиентам обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки, учитывая, что Клиент не является профессиональным участником рынка электрической энергии, а также предусматривается возможность обжалования решений, принятых на уровне Общества.

3.1.6. Рассмотрение обращений и жалоб основывается на принципе «Добросовестности Клиента», если не установлено обратное.

При рассмотрении обращений граждан, а также индивидуальных предпринимателей учитывается, что Клиент не является профессиональным участником рынков электрической энергии (мощности).

3.1.7. Клиентам обеспечивается защита персональных данных в соответствии с законодательством Российской Федерации¹.

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.

3.1.8. Обслуживание Клиентов основано на принципе «Обратной связи» и предполагает соответствующие изменения в деятельности Общества в ответ на потребности и ожидания Клиентов.

3.1.9. Чтобы обеспечить реализацию права людей с ограниченными возможностями и других социально уязвимых групп населения на пользование услугами Общества, их обслуживание, включая приём документов, организуется в доступной для Клиентов форме.

3.2. Организационно-нормативное обеспечение:

3.2.1. Целью соблюдения Стандарта обслуживания в Обществе является оптимальный баланс качества и затрат на обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора.

3.2.2. Общие вопросы организации системы управления взаимодействием с Клиентами, соответствующие полномочия Совета директоров Общества и других исполнительных органов компаний определяются в соответствии с Уставом, прочими нормативными документами и клиентоцентрической политикой Общества.

3.2.3. Обслуживание Клиентов осуществляется с соблюдением следующих базовых требований:

- 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.

3.2.4. Общество предоставляет Клиентам возможность свободного выбора любого из трёх типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного и интерактивного)

¹Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений Клиента. При этом, предпочтительным каналом является «Интерактивное обслуживание».

3.2.5. Независимо от канала информационного взаимодействия с Клиентами используется единое программное обеспечение с возможностью доступа к единой информационной базе.

3.2.6. Для обеспечения территориальной доступности и обслуживания Клиентов в Обществе созданы структурные подразделения, которые могут состоять из стационарных и временных офисов, на которые возложены следующие функции:

- организация Клиентского обслуживания с учётом положений Стандарта, договорных обязательств, регламентов и других нормативных актов;
- приём, обработка и анализ поступивших обращений;
- изучение потребностей и мониторинг степени удовлетворённости Клиентов качеством обслуживания;
- сбор и предоставление руководству Общества отчётов по взаимодействию с Клиентами и предложений по улучшению качества обслуживания;
- иные функции.

3.2.7. Для создания и поддержания системы централизованного обслуживания Клиентов, Общество обеспечивает наличие:

- квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с Клиентами и организацию Клиентского обслуживания;
- помещений для приёма Клиентов;
- компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений Клиентов и формирования отчётов;
- formalизованных в соответствующей регламентирующей документации бизнес-процессов взаимодействия Общества с Клиентами.

3.3. Основные критерии и параметры взаимодействия с Клиентами

3.3.1. Эффективный процесс взаимодействия с Клиентами характеризуется следующими параметрами:

- узнаваемость Клиентских офисов Общества;
- единообразие требований к качеству предоставления услуг;
- индивидуальный подход к Клиентам, в том числе к маломобильным Клиентам, ветеранам и социально уязвимым категориям населения;
- минимизация времени Клиента, затраченного на получение услуги, в том числе посредством минимизации очных контактов Клиентов и Общества, переход на осуществление онлайн-контактов;
- оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с Клиентами;
- полнота, актуальность и достоверность информации;
- многоканальность предоставления информации;
- обеспечение Клиенту права выбора канала и способа обслуживания.

3.3.2. Ключевыми аспектами оценки качества взаимодействия с Клиентами при оказании услуг являются:

- обеспечение качества Клиентского обслуживания;
- удовлетворенность Клиента;
- лояльность Клиента.

3.3.3. Критерии качества Клиентского обслуживания могут носить как объективный, так и субъективный характер.

К объективным критериям относятся соответствие офиса обслуживания требованиям по территориальной доступности, оформлению Клиентского зала, наличию в Клиентском зале информаторов, платёжных/информационных/POS терминалов, информационных

материалов, дресс-коду работников, нормативам времени обслуживания Клиентов и подобные.

К субъективным критериям относятся удовлетворённость Клиента качеством обслуживания, вежливость работников и подобные, анкетирование, обработка статистических данных.

3.4. Требования к этикету при обслуживании Клиентов.

3.4.1. Личное общение с Клиентом — важный элемент корпоративной культуры Общества. Работник, принимающий Клиента, является лицом Общества, формирует соответствующий имидж Общества в глазах реальных и потенциальных Клиентов и партнёров, от него зависит восприятие Общества Клиентом;

3.4.2. Обслуживая Клиента, работник клиентского офиса/администратор/ менеджер зала/работник фронт-офиса/работник контактного центра/оператор «Видеозвонка» обязан соблюдать деловой этикет общения и следовать утверждённым Обществом ЛНД (А);

3.4.3. Категорически запрещается в присутствии Клиентов:

- порочить репутацию Общества, подрядных организаций и других партнёров Общества,
- вести посторонние разговоры,
- отлучаться без уважительной причины,
- принимать пищу во время обслуживания Клиента;

3.4.4. При выявлении ошибок, допущенных со стороны Общества или подрядных организаций, необходимо принести Клиенту извинения за причинённые неудобства.

3.4.5. В случае проявления со стороны Клиента необоснованной агрессии, неадекватного поведения, нахождения его в алкогольном/наркотическом опьянении, работник Клиентского офиса в вежливой, но настойчивой форме должен попросить его удалиться. В крайнем случае может быть привлечён охранник офиса и/или вызван группа быстрого реагирования.

3.4.6. Информация о взаимоотношениях между Обществом и третьими лицами Клиентам не предоставляется.

4. ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

4.1. Очное обслуживание доступно любой категории Клиентов.

4.2. Система очного обслуживания Клиентов Общества реализуется через обособленные территориальные подразделения – Клиентские офисы².

4.3. Минимальное количество и места расположения Клиентских офисов определяются исходя из принципа доступности очного обслуживания, плотности размещения подразделений Общества и действующих требований законодательства Российской Федерации.

4.4. Перечень Клиентских офисов, зоны обслуживания (при наличии деления на зоны обслуживания), адреса, часы работы, контактные телефоны (при наличии выделенных телефонных номеров) и адреса электронной почты (при наличии) указываются на официальном сайте Общества в разделе «О компании» — «Офисы обслуживания».

4.5. Очное обслуживание Клиентов организовано в соответствии с установленным графиком работы Общества с возможным его смещением в зависимости от территориальных особенностей и необходимости обеспечения обслуживания в вечернее время, в выходные и праздничные дни.

4.6. В случае возникновения режима ограничений, введенных в связи с распространением инфекций и иных чрезвычайных ситуаций, режим очного обслуживания

² ЕРИЦ – VIP класса, ЕРИЦ – I класса, КО – I класса, КО – II класса.

Клиентов может корректироваться с учетом введения ограничительных мер, утвержденных на уровне Правительства Российской Федерации или субъектов Российской Федерации. Изменение графика обслуживания доводится до Клиентов через сайт Общества, местное телевидение, радиостанции и иные средства массовой информации.

4.7. Для отдалённых и труднодоступных районов территории обслуживания, Общество организует очное общение с Клиентами путём выезда в такие населенные пункты по отдельному графику (далее - выездное обслуживание).

4.8. При организации выездного обслуживания жители населённого пункта заговоренно (не менее чем за 5 (пять) рабочих дней) предупреждаются об организации выездного обслуживания путём размещения объявлений на сайте Общества, в средствах массовой информации, в администрациях и местах большого скопления людей (магазинах, клубах и т.д.).

4.9. В исключительных случаях, если Клиент испытывает серьёзные затруднения в передвижении, Обществом может быть организован выезд на дом к данному Клиенту (индивидуальное выездное обслуживание).

4.10. Индивидуальное выездное обслуживание Клиента производится не чаще 1 (одного) раза в 6 (шесть) месяцев на основании письменного или телефонного обращения Клиента. Конкретная дата индивидуального выездного обслуживания Клиента определяется исходя из удалённости населённого пункта, в котором проживает Клиент, от ближайшего клиентского офиса Общества, но не позднее чем через 30 (тридцать) календарных дней с момента обращения Клиента (исключение составляют отдалённые и труднодоступные районы территории обслуживания).

4.11. Клиентские офисы выполняют следующие функции:

4.11.1. 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;

4.11.2. организация предоставления информации, очного консультирования Клиентов по всем вопросам, связанным с деятельностью Общества, предоставление типовых форм документов Клиенту;

4.11.3. 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 Общества;

4.11.4. прием заявок на заключение договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) или договора на оказание иных 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;

4.11.5. выдача Клиентам документов, связанных с реализацией договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) или договора предоставления коммунальной услуги по электроснабжению; прием обращений, связанных с деятельностью Общества или в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, сетевой организации.

4.11.6. У центрального входа в помещение клиентского офиса размещены информационные указатели, оформленные в едином корпоративном стиле:

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

4.12. В клиентском зале организовывается система видеонаблюдения,

4.12.1. Система видеонаблюдения должна позволять обеспечивать централизованный мониторинг и, в частности, транслировать видеоизображение в централизованный пункт

наблюдения непосредственно с видеокамеры или путем ретрансляции потока с сервера видеонаблюдения объекта.

4.12.2. Запись с камер наблюдения должна осуществляться в цикличном режиме, обеспечивая архив хранения данных не менее 60 (шестидесяти) суток.

4.13. Обслуживание лиц с ограниченными возможностями следующие:

4.13.1. Работник, обслуживающий Клиента с ограниченными возможностями, обязан проявить заботу и тактичность при общении.

4.13.2. администратор (менеджер) клиентского офиса либо лицо, должностными обязанностями которого предусмотрено распределение потока Клиентов в помещении клиентского офиса, обязан оказать помощь в перемещении Клиента, использующего для передвижения кресло – коляску либо испытывающего трудности при передвижении, начиная с момента срабатывания кнопки «Вызов сотрудника», расположенной на внешней стороне здания офиса/у пандуса/рампы/около калитки, до направления данного маломобильного Клиента к специалисту.

4.14. Работник фронт-офиса³ должен соблюдать корпоративный дресс-код в соответствии с утвержденным Положением о форменной одежде.

4.15. В клиентском офисе размещаются стенды «О компании», «Частным Клиентам», «Корпоративным Клиентам», «Дополнительные услуги», выполненные в едином фирменном стиле Группы РусГидро. При отсутствии места для размещения стендов допускается публикация информации в перекидных системах и интерактивном оборудовании (инфомат), размещенных в клиентском офисе, на официальном сайте Общества.

4.16. Все РИМ должны содержать информацию, представляющую Общество в выгодном свете. В клиентском офисе, устанавливается настольная подставка для размещения следующей раздаточной информации: «Способы передачи показаний», «Личный кабинет Клиента», «Электронная квитанция», «Полезная информация».

5. ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

5.1. Система заочного обслуживания Клиентов Общества включает в себя следующие каналы связи:

5.1.1. Контактный центр (телефонное обслуживание).

- Номер телефона Контактного центра (КЦ) – единый для региона обслуживания Общества;

- Требования к организации дистанционного обслуживания Клиентов посредством контактного центра, в том числе сервисом «Видеозвонок», утверждаются ЛНД (А) Общества.

- Приём вызовов операторами КЦ, осуществляющими телефонное обслуживание, осуществляется не менее 8 часов в сутки по будням, в нерабочее время обслуживание Клиентов осуществляется посредством интеллектуального голосового сервиса Smart;

- Телефонные разговоры записываются. Клиент предупреждается об осуществлении записи в начале телефонного разговора. Срок хранения аудиозаписей не менее 60 (шестидесяти) календарных дней.

5.1.2. Почтовая переписка.

³Перечень должностей работников Общества, подлежащих обеспечению ФО, определяется ЛНД (А) Общества.

- Почтовый адрес – единый для всех регионов обслуживания Общества (исключением являются письма от частных и корпоративных Клиентов в адрес территориальных обособленных подразделений)

- При подготовке ответов на письменные обращения работники Общества обязаны неукоснительно придерживаться этикета деловой переписки.

- Порядок рассмотрения письменного обращения, поступившего в Общество, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с последующими изменениями) и ЛНД (А) Общества.

5.1.3. Обращения через «Книгу отзывов и предложений».

- «Книга отзывов и предложений» размещается в клиентском зале в настенном кармашке в доступном и видном для Клиентов месте.

- «Книга отзывов и предложений» должна быть пронумерована, прошнурована и заверена печатью Общества.

- По жалобам, поступившим от Клиентов, в установленный срок вносится запись о принятых мерах для решения вопроса.

5.1.4. Ящик «Почта доверия».

- Ящик «Почта Доверия» размещается на видном и легко доступном месте в зоне ожидания Клиентов/клиентском зале.

- 5.1.5. Контактный телефонный номер Линии доверия Группы РусГидро размещается на официальном сайте Общества.

- 5.1.6. Телефонный номер Контактного центра, а также почтовый адрес Общества, указываются в платежном документе, на вывесках о режиме работы клиентских офисов Общества, информационных стендах/стойках, размещенных в клиентских офисах Общества, на официальном сайте Общества.

5.2. Ответ Клиенту направляется по тому же каналу связи, по которому он подал обращение: по телефону, почте или по каналу, который Клиент указал для ответа в своём обращении. Ответы на обращения, поданные непосредственно в клиентский офис или оставленные в книге отзывов и предложений, направляются Клиенту через АО «Почта России», если не указано иное. Допускается отсутствие письменного ответа в случае, если Клиент проинформирован и удовлетворён решением своего вопроса по телефону и/или дал письменное согласие на отсутствие направления ответа.

6. ОРГАНИЗАЦИЯ ИНТЕРАКТИВНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

6.1. Система интерактивного обслуживания Клиентов Общества реализуется на базе следующих каналов коммуникации:

- официального сайта Общества - <https://resk.ru/>;
- личного кабинета частного Клиента — <https://elkk.resk.ru/signin>;
- мобильного приложения частного Клиента;
- сервиса «Видеозвонок»;
- официальных представительств в социальных сетях;
- официальных представительств в мессенджерах;
- официального представительства в национальном мессенджере MAX;
- важных для Общества внешних каналах в сети Интернет (с точки зрения репутационных рисков), при наличии.

6.2. Все интерактивные каналы коммуникации должны быть оформлены в едином корпоративном стиле (за исключением внешних каналов в сети Интернет).

6.3. Основной принцип, которым необходимо руководствоваться при реализации и доработке интерактивных каналов коммуникации – это сокращение времени Клиента на получение качественной услуги/исчерпывающее решение его вопроса.

6.4. Главная страница сайта Общества оформляется в соответствии со структурой и дизайном сайта, соответствующим единым требованиям оформления сайтов Группы РусГидро и утвержденным ЛНД (А) Общества.

6.5. Сайт Общества должен содержать обязательную информацию, определенную законодательными и подзаконными актами Правительства Российской Федерации, а также нормативными актами органов власти и муниципального самоуправления, надзорных органов для Гарантирующих поставщиков электроэнергии, а также организаций, работающих в сфере предоставления ЖКУ.

6.6. Приоритетными требованиями к сайту Общества являются:

- простота поиска востребованной Клиентами информации, в том числе – неопытными либо пожилыми интернет-пользователями;
- актуальность и достоверность размещенной на сайте информации;
- лаконичность и максимально возможная доходчивость подачи размещаемой информации.

6.7. Информационные разделы официального сайта Общества включают в себя следующую информацию:

- форма договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), а также форма договора купли-продажи электрической энергии, произведенной на объектах микрогенерации, расположенных в зоне деятельности Общества;
- график и порядок обслуживания Клиентов в клиентских офисах, адреса и телефоны при наличии) клиентских офисов, категории Клиентов (юридические лица, индивидуальные предприниматели и (или) физические лица), которые обслуживаются в конкретном клиентском офисе, информация о предоставленных Клиентам каналах заочного обслуживания и режиме их работы;
- порядок подачи обращений, в том числе претензий к действиям (бездействию) Общества, связанным с исполнением договора;
- иные, наиболее часто задаваемые вопросы, возникающие у Клиентов, и ответы на них.

6.8. Клиенты должны иметь возможность ознакомления с информацией, размещенной на официальном сайте Общества, посредством распространенных веб-обозревателей, не требующих дополнительной установки на компьютеры потребителей программных и технологических средств для просмотра сайтов.

6.9. Информация на сайте должна соответствовать выбранному региону обслуживания (при наличии отличающейся информации для различных обслуживаемых субъектов Российской Федерации).

6.10. Допускаются перебои в работе официального сайта Общества в дневное время суток (с 7 часов утра до 23 часов) с суммарной длительностью перерывов в работе официального сайта, не превышающей 12 (двенадцать) часов в месяц (за исключением случаев перебоев в работе сайта, связанных с наступлением обстоятельств непреодолимой силы).

6.11. В случае проведения плановых работ на сайте, влекущих невозможность доступа к содержащейся на нем информации (сервисам), Клиенты уведомляются о дате, времени начала работ и предположительном сроке проведения работ не менее чем за сутки посредством размещения информации на сайте, в официальных группах и мессенджерах Общества, в личном кабинете, посредством PUSH - сообщений, а при наличии целесообразности – путем размещения сообщений в СМИ и популярных социальных медиа.

6.12. При возникновении незапланированных перебоев в работе официального сайта Общества, влекущих невозможность доступа к содержащейся на нем информации (сервисам), Клиенты оповещаются об этом в течение не более 1 часа после выявления проблемы. Оповещение производится посредством размещения уведомления в официальных группах и мессенджерах Общества в социальных сетях. При наличии целесообразности и прогнозируемого длительного срока неработоспособности сервиса Клиенты оповещаются посредством СМИ и популярных социальных медиа.

6.13. В течение 2 (двух) часов с момента возобновления доступа к официальному сайту необходимо разместить на нем информацию о причине, дате и времени прекращения доступа, а также о дате и времени возобновления доступа к официальному сайту.

6.14. Сайт Общества, включая сервис «Личный кабинет», должен быть оборудован версией для слабовидящих граждан.

6.15. Личный кабинет Клиента, создаваемый Обществом для каждого Клиента, реализуется посредством официального сайта Общества и (или) на базе мобильного приложения Общества.

6.16. Требования к структуре личного кабинета частного Клиента, порядок регистрации и авторизации в личном кабинете устанавливаются ЛНД (А) Общества.

6.17. Минимальным набором функций личного кабинета частного Клиента являются: круглосуточный режим работы сервиса, за исключением плановых технических работ;

- возможность привязки нескольких лицевых счетов к одной учетной записи;
 - выгрузка электронной версии платежного документа;
 - отображение основных параметров лицевого счета (ФИО собственника, номер лицевого счета, адрес, основные параметры, влияющие на применение тарифной категории, расчет норматива потребления);
 - передача показаний приборов учета;
 - онлайн - оплата по предъяляемым видам ЖКУ;
 - 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;
 - направление иных обращений и заявок;
 - получение информации о тарифах, по которым осуществляется расчет стоимости ЖКУ по данному лицевому счету;
 - получение информации об имеющейся задолженности;
 - получение информации об имеющихся приборах учета;
 - получение от Общества уведомлений о существенных фактах;
 - отображение статистики потребления, история выставленных счетов и произведенных оплат.

6.18. Порядок регистрации и авторизации в Личном кабинете частного Клиента устанавливается ЛНД (А).

6.19. Информация о порядке регистрации и авторизации Клиента в Личном кабинете должна быть размещена на официальном сайте Общества, на стендах и видеопанелях в Клиентских офисах, в печатных рекламно-информационных материалах, а также озвучиваться операторами контактного центра и специалистами очного приема при обращении Клиента по соответствующей тематике.

6.20. Минимальным набором функций личного кабинета корпоративного Клиента являются:

- отображение основных параметров (ФИО, адрес абонента, номер лицевого счета);
- информация по привязанным к лицевому счету услугам;
- возможность переключиться на другой адрес с привязанными к нему услугами;
- получение от Общества уведомлений;
- передача показаний приборов (систем) учета электроэнергии;
- онлайн - оплата по предъявляемым видам услуг;
- получение информации об имеющейся задолженности;
- возможность написать обращение в адрес Общества и просмотреть историю обращений;
- получение информации об имеющихся приборах учета электроэнергии;
- отображение статистики потребления электроэнергии, выставленных счетов и оплат;
- наличие онлайн-консультанта/виртуального консультанта.

6.21. Иные сервисы и информация размещаются на усмотрение Общества и закрепляются ЛНД (А) Общества при условии согласования с Управляющей организацией.

6.22. Личный кабинет корпоративного Клиента должен быть размещен на официальном сайте Общества в сети Интернет.

6.23. Логин и пароль к личному кабинету предоставляется Клиенту в течение не более 3 (трех) рабочих дней с момента подписания Клиентом и поступления в Общество дополнительного соглашения к договору энергоснабжения (формат утверждается внутренними распорядительными документами) от корпоративного Клиента.

6.24. Требования к структуре личного кабинета корпоративного Клиента, порядок регистрации и авторизации в личном кабинете устанавливаются ЛНД (А) Общества.

6.25. Минимальным набором функций личного кабинета корпоративного Клиента являются:

- отображение основных параметров (наименование абонента, номер договора и базовая информация по нему, номер абонента, юридический адрес);
- размещение и выгрузка первичной бухгалтерской отчетности, оборотно-сальдовых ведомостей;
- передача показаний приборов (систем) учета электроэнергии;
- онлайн - оплата по предъявляемым видам услуг;
- направление обращений и заявок;
- получение информации об имеющейся задолженности;
- получение от Общества уведомлений, в том числе – юридически значимых;
- получение информации об имеющихся приборах (системах) учета электроэнергии;
- отображение статистики потребления электроэнергии и оплат, статистика фактического почасового расхода по точкам учета (при наличии);
- иные данные, предусмотренные для размещения нормативными правовыми актами и документами, в том числе локальными.

6.26. Мобильная версия должна работать как минимум на операционных системах iOS и Android.

6.27. Мобильное приложение должно корректно отображаться как на смартфонах, так и на планшетах.

6.28. Мобильное приложение должно иметь возможность работы без доступа пользователя к сети Интернет (отображение информации с учётом последней онлайн - синхронизации).

6.29. Организация обслуживания в мобильном приложении частного Клиента и минимальный набор его функций аналогичны организации обслуживания и минимальному набору функций личного кабинета частного Клиента (раздел 5.3).

6.30. Организация обслуживания Клиентов происходит посредством приема обращений Клиентов через официальные представительства в социальных сетях.

6.31. Организация обслуживания Клиентов происходит посредством приема обращений Клиентов с помощью чат-бота.

Чат-бот позволяет обрабатывать обращения Клиентов, передавать показания приборов учёта, уточнять баланс по лицевому счёту и др.

6.32. Система автоинформирования Клиентов предназначена для доведения типовой информации. Автоинформатор рекомендуется использовать с целью:

- напоминания о необходимости произвести оплату задолженности с адресным сообщением суммы долга;
- оповещения о планируемом введении ограничения/прекращения поставки коммунальной услуги;
- сообщения Клиенту иной значимой информации, не требующей вступления с ним в диалог.

6.33. Автоинформирование Клиентов может производиться по следующим каналам (при наличии):

- телефон;
- электронная почта;
- СМС;
- уведомления в личном кабинете Клиента;
- PUSH – сообщения;
- размещение pop-up (всплывающих баннеров) на сайте и в личном кабинете Клиента.

7. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОЦЕНКЕ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ И ЛОЯЛЬНОСТИ КЛИЕНТОВ

7.1. Требования к проверкам качества утверждаются ЛНД (А) Общества.

7.2. Оценка удовлетворённости Клиентов качеством обслуживания проводится в целях определения областей улучшения деятельности, разработки и осуществления мер по обеспечению наиболее полного удовлетворения требований и ожиданий Клиентов. Разработка мер по улучшению качества обслуживания проводится на основе мониторинга удовлетворенности Клиентов путем их опроса и последующего анализа полученной информации о качестве обслуживания, а также на основе полученных от Клиентов предложений о внедрении/улучшении технологий, методик и сервисов Общества.

7.3. Объектом оценки является удовлетворённость Клиентов следующими сторонами деятельности организации:

- качество обслуживания Клиентов;
- качество и своевременность информирования об услугах;
- сроки прохождения запросов, договоров или заявок на оказание услуг, включая изменения к ним;
- наличие и оперативность обратной связи с Клиентами, включая жалобы;
- репутация Общества.

7.4. Для контроля качества обслуживания Клиентов Обществом проводятся следующие мероприятия:

- аудиторские проверки качества обслуживания;
- разработка анкет и опросных листов для оценки качества обслуживания;
- проведение интервьюирования Клиентов;
- проведение анкетирования Клиентов в клиентских офисах и на веб-сайте Общества;
- предоставление Клиентам возможности оценки качества услуг посредством электронного устройства оценки качества, посредством заполнения Клиентами формы оценки в инфоматах, а также считывания QR-кода мобильным устройством Клиента с дальнейшим переходом на страницу оценки качества (при наличии);
- анализ обращений и жалоб;
- размещение в каждом клиентском офисе книги отзывов и предложений;
- контрольные звонки по жалобам для проверки удовлетворённости Клиентов качеством отработки жалоб;
- оценка фокус-группы (фокусированное групповое интервью) и др.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Ответственность за соблюдение настоящего Стандарта возлагается на Исполнительного директора Общества.

В случае невозможности выполнения Обществом определенных требований настоящего Стандарта и фирменного стиля, отклонения (требования, критерии, дизайн-макеты) в обязательном порядке согласовываются с Управляющей организацией.

9. ПРАВА ДОСТУПА К ДОКУМЕНТУ

Без ограничений