



РОССЕТИ
ЯНТАРЬ
Энергосбыт

ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА «ЯНТАРЬЭНЕРГОСБЫТ»





1. Оглавление
2. Термины и определения
3. Приоритеты при организации обслуживания
4. Принципы взаимодействия с потребителями
5. Алгоритм обслуживания в офисах
6. Единый кол-центр
7. Интернет-приёмная
8. Личный кабинет
9. Мы в социальных сетях
10. Сроки предоставления ответа
11. Мониторинг качества обслуживания





Термины и определения



- ✓ **Гарантирующий поставщик** – участник рынка электроэнергии, который обязан заключить договор с любым обратившимся к нему потребителем, расположенным в зоне его деятельности.
- ✓ **Заочное обслуживание** – обслуживание потребителей без личного контакта с сотрудниками компании (по телефону, посредством сети Интернет, по почте или через клиентский ящик).
- ✓ **Интернет-приёмная** – интерактивная приёмная для потребителей на веб-сайте.
- ✓ **Личный кабинет** – онлайн-сервис для взаимодействия потребителя с гарантирующим поставщиком.
- ✓ **Потребитель** – физическое или юридическое лицо, заключившее договор энергоснабжения с компанией.
- ✓ **Кол-центр** – единый центр для обслуживания клиентов по телефону.
- ✓ **Центр обслуживания клиентов (ЦОК)** – офис компании, предназначенный для обслуживания потребителей и приёма обращений.



Приоритеты при организации обслуживания



- ✓ Взаимодействие с потребителем по всем каналам коммуникации
- ✓ Предоставление максимума услуг без необходимости посещения офисов
- ✓ Минимизация времени, затраченного на получение услуги
- ✓ Соблюдение сроков предоставления ответа на обращения
- ✓ Создание комфортных условий обслуживания
- ✓ Индивидуальный подход к каждому потребителю



РОССЕТИ
ЯНТАРЬ
Энергосбыт

Принципы взаимодействия с потребителями



- ✓ Территориальная доступность
- ✓ Квалифицированное обслуживание
- ✓ Вежливость
- ✓ Оперативность и доступность онлайн-сервисов
- ✓ Объективность
- ✓ Прозрачность процессов обслуживания потребителей
- ✓ Защита персональных данных
- ✓ Информированность потребителей о компании и услугах



Алгоритм обслуживания в офисах



Потребитель знакомится с информационными стендами и объявлениями, разъясняющими порядок приёма.



Потребитель получает талон электронной очереди либо обслуживается в порядке живой очереди.



Вызов потребителя к окну обслуживания, консультация.



При необходимости обращение потребителя перенаправляется в профильные подразделения по компетенции.



Справочная информация в системе интерактивного
голосового меню



Соединение с оператором



Предоставление консультации





РОССЕТИ
ЯНТАРЬ
Энергосбыт

Интернет-приёмная

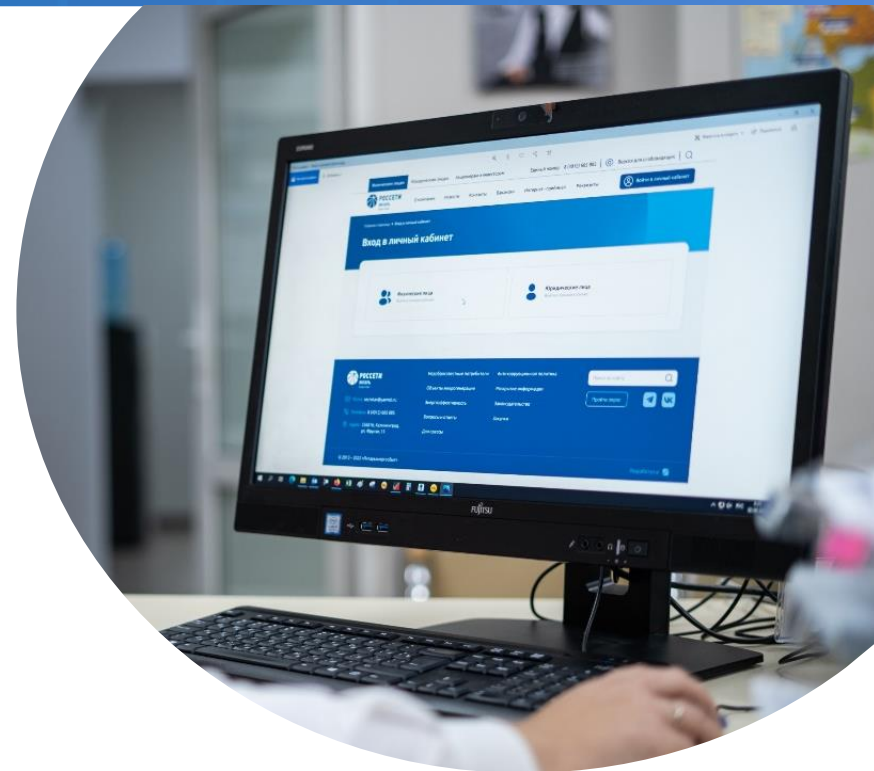


- ✓ Доступ онлайн 24/7
- ✓ Вопрос или обращение формируется в специальной форме
- ✓ Есть возможность приложить необходимые документы в формате jpeg и pdf





- ✓ Доступ онлайн 24/7.
- ✓ Вход в личный кабинет осуществляется по индивидуальному паролю и логину.
- ✓ В личном кабинете потребителю доступны все необходимые функции: просмотр статистики по начислениям и оплате, передача показаний, оплата банковской картой без комиссии, получение электронной квитанции, возможность оставить обращение.





РОССЕТИ
ЯНТАРЬ
Энергосбыт

Мы в социальных сетях



Узнать обо всех сервисах, услугах и акциях компании, а также об изменениях в законодательстве можно на наших официальных страницах в социальных сетях ВКонтакте и Телеграм.



На официальной странице ВКонтакте можно получить оперативную консультацию.



В мессенджере Телеграм можно передать показания с помощью чат-бота Янтарьэнергосбыт_бот.





Сроки предоставления ответа



- ✓ Письменное обращение на бумажном носителе – до 30 календарных дней*
- ✓ Обращение в электронном виде, отправленное с помощью официального сайта – 30 календарных дней*
- ✓ Жалоба потребителя, принятая при обращении в ЦОК – до 30 календарных дней*
- ✓ Обращение органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, вышестоящих и надзорных организаций о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения потребителя – до 15 календарных дней или в срок, указанный в обращении
- ✓ Обращение, не относящееся к компетенции Общества, в том числе обращения, в которых обжалуется судебное решение – 7 календарных дней
- ✓ Обращение, текст которого не поддается прочтению, но наименование заявителя и контактная информация поддается прочтению – до 7 календарных дней

* - если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации



РОССЕТИ
ЯНТАРЬ
Энергосбыт

Мониторинг качества обслуживания



Мы контролируем качество обслуживания, поэтому мнение каждого потребителя очень важно для нас!

Обратная связь принимается по следующим каналам:

- ✓ устные и письменные обращения потребителей в ЦОК
- ✓ обращения через интернет-приемную и личный кабинет
- ✓ телефонные обращения
- ✓ письменные обращения через «Почту России», по электронной почте или через соцсети
- ✓ письменные обращения через книгу отзывов и предложений