

Утверждаю:
Генеральный директор АО «ЮТЭК»


А.В. Судалов

«11» сентября 2025 г.



**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«ЮГОРСКАЯ ТЕРРИТОРИАЛЬНАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ»**

**Стандарт качества обслуживания
потребителей - физических лиц
АО «Югорская территориальная энергетическая
компания»**

2025 год

ПРЕДИСЛОВИЕ

Любой бизнес может существовать и развиваться только благодаря своим Клиентам. Поэтому чем больше Клиентов удовлетворены качеством работы и обслуживания, тем больше шансов на успех у всей компании. В условиях нарастающей конкуренции Клиентов можно привлечь только безупречным сервисным обслуживанием.

Стандарт качества обслуживания - это своего рода свод правил обращения с Клиентом. Эти правила должны гарантировать, что взаимодействие с Клиентом будет обеспечиваться на высшем уровне, запросы будут обрабатываться своевременно, каждому Клиенту будет гарантирована реакция на его запрос, а также удобство обслуживания. И, наконец, Стандарт качества обслуживания гарантирует компетентность услуг, предоставляемых компанией.

Стандарт содержит в себе широчайший перечень правил, устанавливающих порядок очного и заочного обслуживания Клиентов, ведение переписки, способы контроля за исполнением настоящего Стандарта и многое другое.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий стандарт качества обслуживания потребителей-граждан АО «Югорская территориальная энергетическая компания» (далее – Стандарт) является нормативным документом, устанавливающим базовые требования по взаимодействию с потребителями-гражданами (далее по тексту - Клиенты) при оказании услуг в сфере энергоснабжения.

1.2. Стандарт обязателен для исполнения персоналом всех структурных подразделений АО «Югорская территориальная энергетическая компания» (далее - АО «ЮТЭК»).

1.3. В Стандарте учтены требования следующих нормативно-правовых актов:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Жилищный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон Российской Федерации от 26 марта 2003 г. №35-ФЗ «Об электроэнергетике»;
- Правила предоставления коммунальных услуг гражданам, утв. Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 №354;
- Основные положения функционирования розничных рынков электрической энергии, утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 04 мая 2012 г. №442;
- Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02.05.2006;
- Закон РФ «О защите прав потребителей» №2300-1 от 07.02.1992;
- ГОСТ 30335-95/ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения;
- ГОСТ Р 53368-2009 «Обслуживание потребителей электрической и тепловой энергии».

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

2.1. Целью данного Стандарта является установление норм и правил взаимодействия с Клиентами, единых требований к качеству обслуживания и повышение качества обслуживания потребителей;

2.2. Стандарт определяет требования к следующим процедурам взаимодействия:

- очное обслуживание Клиентов;
- заочное обслуживание Клиентов;
- заключение договора энергоснабжения;
- обеспечение выставления Клиентам счетов на оплату электрической энергии,
- обеспечение Клиенту возможности внесения платы по договору энергоснабжения различными способами;
- организация приёма претензий, жалоб на действия АО «ЮТЭК» и иных обращений;

– организация программы мероприятий, направленных на повышение качества обслуживания Клиентов;

2.3. Стандарт определяет основные направления повышения удовлетворенности Клиентов качеством услуг путем:

– сокращения времени обслуживания;

– сокращения количества повторных обращений в рамках одного события.

2.4. Установленные в настоящем Стандарте нормы и правила направлены:

- на создание комфортных условий и доброжелательного отношения к Клиентам;

- на формирование и поддержание положительного имиджа АО «ЮТЭК» в глазах Клиентов, акционеров и сотрудников.

3. ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ

3.1. Территориальная доступность.

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

3.2. Организационная доступность.

Правила пользования услугами должны быть прозрачны и исполнимы.

3.3. Информационная доступность.

Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с АО «ЮТЭК» носит публичный характер и предоставляется в доступной форме. Клиенты надлежащим образом информируются о договорных условиях энергоснабжения, стоимости услуг, порядке формирования цен (тарифов) на оплату электроэнергии, а также о наборе сервисных услуг, предоставляемых компанией.

3.4. Принцип «обратной связи».

Осуществление изменений в деятельности АО «ЮТЭК» в ответ на потребности и ожидания Клиентов.

3.5. Принцип «объективности».

Клиентам обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки, с учётом уровня добросовестности Клиента, если в установленном законом порядке не установлено обратное. При рассмотрении обращений учитывается, что у большинства Клиентов данной группы нет юридических и технических знаний по вопросам энергоснабжения.

3.6. Защита персональных данных.

АО «ЮТЭК» использует полученные от Клиентов персональные данные, такие как имя и фамилия, адрес, номер телефона и т.д., исключительно с целью исполнения договора энергоснабжения.

3.7. Дополнительно в АО «ЮТЭК» могут быть сформулированы и внедрены иные принципы обслуживания, не противоречащие изложенным выше и не ухудшающие качество обслуживания.

4. ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

4.1. Система обслуживания Клиентов в АО «ЮТЭК» организуется таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс качества обслуживания и стоимости услуг, а также удовлетворение требований Клиентов в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора энергоснабжения.

4.2. Для обеспечения территориальной доступности в АО «ЮТЭК» функционируют 2 центра очного обслуживания потребителей, расположенные по следующим адресам:

- 628462, г.Радужный, 1 мкр., д. 43, 1 этаж, левое крыло ОДЦ «АганГрад»;
- 628647, п.г.т.Новоаганск, ул. 70 лет Октября, д. 18.

4.3. Координацию, методическое руководство деятельностью подразделений АО «ЮТЭК» по работе с Клиентами осуществляет руководитель межрайонного отделения АО «ЮТЭК».

4.4. АО «ЮТЭК» предоставляет Клиентам возможность свободного выбора любого из трех типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного и виртуального) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений Клиента.

4.5. Для создания и поддержания системы централизованного обслуживания Клиентов АО «ЮТЭК» обеспечивает наличие:

- квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с Клиентами и организацию клиентского обслуживания;
- помещений (центров очного обслуживания) для приема Клиентов;
- компьютерного оборудования и программного обеспечения для осуществления расчетов с потребителями, а также регистрации, обработки обращений Клиентов и формирования отчетов;
- формализованных в соответствующей регламентирующей документации бизнес-процессов взаимодействия компании с Клиентами.

5. ОСНОВНЫЕ КРИТЕРИИ И ПАРАМЕТРЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ

5.1. Эффективный процесс взаимодействия с Клиентами характеризуется следующими параметрами:

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

5.2. Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия с Клиентами при оказании услуг энергоснабжения являются:

5.2.1. Обеспечение качества энергоснабжения:

С целью обеспечения качества энергоснабжения в АО «ЮТЭК» организован процесс приема обращений Клиентов по вопросам поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии, а также оповещения Клиентов о причинах поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии и о планируемых сроках устранения таких нарушений.

5.2.2. Обеспечение качества клиентского обслуживания.

Клиентское обслуживание включает в себя заключение и исполнение договора энергоснабжения, прием показаний приборов учета электрической энергии, начисление платы и сбор денежных средств с Клиентов за отпущенную электроэнергию, организация приёма всех обращений Клиентов в адрес АО «ЮТЭК», а также информирование Клиентов по вопросам, связанным с процессом энергоснабжения в соответствии с требованиями действующего законодательства.

С целью информирования Клиентов по вопросам, связанным с процессом энергоснабжения АО «ЮТЭК» размещает в центрах очного обслуживания или на официальном сайте www.yutec-hm.ru следующую информацию:

- Перечень документов, необходимых для заключения договора энергоснабжения в письменной форме и порядке его заключения;
- Основные условия договора энергоснабжения;
- Типовые договоры энергоснабжения для различных категорий Клиентов;
- Действующий Стандарт качества обслуживания Клиентов и изменения к нему;
- Порядок и условия внесения платежей за электроэнергию;
- Возможные последствия в виде полного или частичного ограничения режима потребления электрической энергии;
- Действующие тарифы на электрическую энергию;
- Пункты приёма платежей, включая график обслуживания Клиентов в офисах компании;
- Порядок передачи обращений, претензий и жалоб на деятельность компании;
- Часто задаваемые вопросы, возникающие у Клиентов в ходе энергоснабжения и ответы на них;
- Размер задолженности за электроэнергию (*предоставляется по запросу Клиента, а также указывается в счетах на оплату*).

Клиентам выставляются счета, которые доставляются нарочно.

Клиенту предоставляется возможность внесения платы по договору энергоснабжения различными способами как через пункты приёма платежей сторонних организаций, указанные в разделе «Клиентам» подразделе «Способы

оплаты электроэнергии» на сайте компании www.yutec-hm.ru, так и напрямую в кассе АО «ЮТЭК».

6. ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

6.1. Требования к помещениям для приема Клиентов

- 1. Помещения центров очного обслуживания Клиентов должны быть организованы в максимально доступном для большинства граждан месте.
- 2. Помещения должны обеспечивать беспрепятственный доступ посетителей, в том числе граждан с ограниченными возможностями.
- 3. При невозможности оборудовать помещение надлежащим образом должно быть организовано обслуживание граждан с ограниченными возможностями на дому или использован другой способ обеспечения доступности обслуживания.
- 4. Необходимо размещение информационных вывесок, оформленных в едином корпоративном стиле:
 - у центрального входа в помещение (вывеска с названием, табличка с информацией о режиме работы);
 - табличка на столе с указанием должности, фамилии, имени и отчества принимающего).
- 5. В целях безопасности сотрудников и Клиентов помещения оборудуются:
 - средствами пожаротушения;
 - касса оснащена системой видеонаблюдения.
- 6. Зал обслуживания Клиентов должен быть выполнен в корпоративном стиле и соответствовать следующим требованиям:
 - рабочие места техников, осуществляющих приём Клиентов, выполнены в виде общей стойки приёмной с изолированными окнами для приема посетителей;
 - обязательно наличие информационного стенда, расположенного на видном месте. Под стендом необходимо размещение стойки или столика для Клиентов, оборудованных пишущими ручками и бумагой.
 - холл оснащен стойками (столами) с канцелярскими принадлежностями и местами для сидения.
- 7. Все помещения должны удовлетворять требованиям санитарной гигиены, постоянно поддерживаться в хорошем состоянии (ремонт, оформление), приветствуется размещение безопасных декоративных растений.
- 8. Ответственность за чистоту и порядок в офисном помещении несет непосредственный руководитель подразделения, работающего в данном помещении.

*Порядок, чистота, аккуратность офиса и рабочего места
создают благоприятное впечатление о нашей компании.*

6.2. Требования к персоналу, осуществляющему прием Клиентов

6.2.1. Требования к содержанию рабочего места

1. Каждый сотрудник поддерживает чистоту и порядок на своем рабочем месте и следит за порядком в помещении офиса.
2. На рабочем месте запрещен приём пищи. Исключение составляют напитки (чай, кофе, вода), конфеты.
3. Недопустимо держать на рабочем месте:
 - художественную литературу, журналы, газеты, не имеющие прямого отношения к служебной деятельности;
 - одежду, посуду, косметику.
4. На окне рабочего места должен располагаться бейджик, с указанием должности, фамилии, имени и отчества сотрудника, ведущего приём Клиентов.

6.2.2. Требования к внешнему виду

1. Внешний вид сотрудника АО «ЮТЭК» не должен быть вызывающим или небрежным.

6.2.3. Требования по общению с Клиентами

1. С любым посетителем сотрудники АО «ЮТЭК» ведут себя уважительно и приветливо.
2. Не должно возникать ситуации, когда Клиент находится в центре очного обслуживания компании один.
3. В случае, когда Клиент пришел к специалисту, которого в настоящее время нет, необходимо вежливо перенаправить его, дав подробные объяснения о том, кто может решить возникшую у Клиента проблему.
4. Во время общения с Клиентом необходимо хотя бы один раз обратиться к нему по имени.

Сотрудники представляют облик АО «ЮТЭК» для Клиентов, поэтому от имиджа каждого отдельного сотрудника, его поведения на рабочем месте и работы с Клиентами зависит имидж компании и, в конечном счете, её коммерческий успех.

6.3. Организация приема Клиентов АО «ЮТЭК»

1. Прием Клиентов организован в каждом обособленном территориальном подразделении.
2. Очное обслуживание Клиентов производится в часы работы соответствующего структурного подразделения АО «ЮТЭК». В случаях если часы приема Клиентов не совпадают с часами работы структурного подразделения, об этом должно быть дополнительно указано на вывеске у

входа в здание; информационном стенде, размещенном в центре очного обслуживания; на официальном сайте АО «ЮТЭК».

3. Типовой алгоритм обслуживания Клиента:

- Клиент может самостоятельно знакомиться с информацией, размещаемой на информационных стендах в центрах очного обслуживания компании.

- при необходимости Клиент обращается к технику в зале обслуживания, который проводит первичный прием.

- в случае если Клиент не удовлетворен пояснениями техника, он обращается к начальнику отдела по продаже электроэнергии населению или руководителю отделения.

- при необходимости получения информации и консультаций Клиент имеет право взаимодействовать с любым специалистом АО «ЮТЭК». При этом специалист АО «ЮТЭК», выслушав обращение Клиента, обязан уведомить его, находится ли данный вопрос в его компетенции. Если нет – специалист АО «ЮТЭК» обязан указать должностное лицо, к которому следует обратиться с данным вопросом. Если вопрос находится в компетенции специалиста АО «ЮТЭК» - он обязан, либо предоставить полную информацию по данному вопросу обратившемуся, либо указать срок, в который соответствующая информация может быть подготовлена и предоставлена Клиенту. Соответствующий срок подготовки информации не может превышать 15 календарных дней, в исключительных случаях срок может быть продлен, но не более чем на 15 календарных дней.

- В соответствии с пожеланиями информация может быть представлена Клиенту в устном или письменном виде, посредством телефонной связи, факсимильной связи, электронной почты или любым иным способом доступным для Клиента.

4. Устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с Клиентами:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение)
Центр по обслуживанию Клиентов АО «ЮТЭК»		
Обслуживание специалистом (техником, техником-кассиром)	Ожидание в очереди	Исходя из наличия очереди 10-15 мин.
	Прием	
Консультация начальника отдела по продаже электроэнергии населению	Прием	15 мин.
Консультация руководителя отделения	Приём	15 мин.

6.4. Правила поведения в нестандартных ситуациях и принципы урегулирования конфликтов

1. Сотрудник АО «ЮТЭК» должен прилагать максимальные усилия для того, чтобы не создавать конфликтные ситуации с Клиентами или коллегами (особенно в присутствии Клиентов) и при возникновении максимально способствовать их разрешению.

2. В случае проявления со стороны Клиента необоснованной агрессии, неадекватного поведения, нахождения его в алкогольном/наркотическом опьянении сотрудник АО «ЮТЭК» в вежливой, но настойчивой форме должен попросить его удалиться. Сотрудником в крайнем случае может быть вызван наряд полиции.

3. В случае возникновения конфликтных ситуаций, когда недовольство Клиента вызвано ошибочными или неправомерными с точки зрения Клиента действиями сотрудника, необходимо погасить агрессивное настроение Клиента, применяя следующие правила поведения:

- выразить сочувствие и понимание по поводу сложившейся ситуации. Это поможет скорее нейтрализовать агрессию и установить контакт: «Имя Отчество Клиента, приношу свои извинения за сложившуюся ситуацию. Я готов (-а) сейчас заняться Вашим вопросом»;

- не поддаваться на провокации;

- дистанцироваться от негативных эмоций;

- не повторять за Клиентом обидных слов. Перефразировать сказанное, не изменяя сути, в позитивном ключе. Чем эмоциональнее поведение Клиента, тем спокойнее должна быть реакция сотрудника АО «ЮТЭК», необходимо оставаться предельно вежливым и корректным;

- выслушать Клиента и понять, в чём заключается проблема, предложить план действий. Изложить свои предложения чётко и ясно;

- при необходимости взять паузу, возможно, покинуть ненадолго рабочее место под предлогом, что необходимо проверить информацию по вопросу Клиента;

- не допускать тактильных контактов, например, если Клиент мешает проходу, вежливо попросить его посторониться.

4. В случае оскорбительных высказываний Клиента в сторону сотрудника АО «ЮТЭК», проявления неадекватного поведения Клиента, нахождения его в алкогольном/наркотическом опьянении, а также в случае прямого нападения на сотрудника необходимо руководствоваться следующей инструкцией:

- не вступая в словесный спор, покинуть место конфликта;

- незамедлительно сообщить о конфликте своему непосредственному руководителю для принятия им решения по погашению конфликта;

- если конфликт не погашен, руководитель вызывает наряд полиции;

- сообщить генеральному директору АО «ЮТЭК» об инциденте.

5. В случае неадекватного поведения, угроз, проявления агрессии или давления со стороны Клиента при исполнении сотрудником своих функциональных обязанностей на территории Клиента сотрудник должен:

- немедленно покинуть территорию Клиента;
- поставить в известность о случившемся факте своего непосредственного руководителя, а в случае его отсутствия в подразделении – генерального директора АО «ЮТЭК».

6. В случае насильственного удержания сотрудника при проведении мероприятий по ограничению/отключению режима электропотребления необходимо:

- выполнить требование Клиента по восстановлению режима электропотребления;
- поставить в известность о случившемся факте своего непосредственного руководителя, а в случае его отсутствия в подразделении – генерального директора АО «ЮТЭК»;
- в случае крайней необходимости и наличии возможности обратиться в правоохранительные органы.

7. В случае неадекватного или агрессивного поведения Клиента по телефону, личных угроз сотрудник АО «ЮТЭК» должен напомнить Клиенту, что разговор записывается, предупредить, что он не обязан выслушивать оскорбления или угрозы, и повесить трубку.

7. ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Инфраструктура заочного обслуживания включает в себя два канала связи: телефон и переписка.

7.1. Порядок заочного обслуживания Клиентов посредством телефонной связи:

1. Клиент может воспользоваться следующими видами телефонной связи: прямой телефонный контакт, горячая линия.

2. Все телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с Клиентами, указываются в счетах на оплату; информационных стендах, размещенных в центрах очного обслуживания Клиентов; на сайте АО «ЮТЭК».

3. По телефонам для прямого телефонного контакта Клиент должен в момент разговора получить ответ на свой вопрос. В случае если специалист, ответивший на телефонный звонок Клиента, не может дать полный ответ в момент разговора или подготовка информации требует некоторого времени (более 2 минут), Клиенту сообщается об этом, указывается дата и время, когда можно перезвонить для получения точной и полной информации (возможен вариант, когда по согласованию с Клиентом перезванивает сотрудник АО «ЮТЭК»).

4. Телефоны для прямого телефонного контакта доступны для звонков потребителей в часы работы соответствующего подразделения АО «ЮТЭК».

5. В случае обращения Клиента по телефону для прямого телефонного контакта за получением информации о состоянии расчетов, уточнения количества проживающих и иной информации, которая носит

конфиденциальный характер, Клиент обязан представиться, назвать номер лицевого счета или адрес. В случае если Клиент отказывается выполнить вышеуказанные требования, специалист АО «ЮТЭК» имеет право отказать Клиенту в предоставлении запрашиваемой информации.

6. В случае если обращение Клиента содержит нецензурную брань, оскорбления или угрозы в адрес специалиста АО «ЮТЭК» или организации, специалист АО «ЮТЭК» имеет право прекратить телефонный контакт, прервав разговор.

7. В АО «ЮТЭК» функционирует единый номер «горячей линии». Любой потребитель электрической энергии, позвонив по номеру 8-800-350-20-88, 8-3467-38-88-88, сможет получить информацию о работе центров и офисов обслуживания Клиентов. «Горячая линия» функционирует с 8-30 до 12-30 и с 14-00 до 17-00. Звонок на горячую линию бесплатен для Клиента.

8. При осуществлении записи, Клиент предупреждается в начале телефонного разговора.

9. Устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с Клиентом:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр
Телефонное обслуживание Клиента специалистом	Соединения со специалистом	40 сек.
	Предоставление информации специалистом	5-10 мин.

10. Требования к персоналу во время общения по телефону:

- впечатление об АО «ЮТЭК» складывается у потребителя по первому телефонному разговору, поэтому каждый сотрудник обязан уметь грамотно общаться по телефону;
- недопустимо игнорирование телефонных звонков: не позднее, чем после третьего сигнала звонка должен следовать ответ;
- отвечая на телефонный звонок, необходимо вежливо поздороваться, произнести название компании и свое имя;
- телефонные переговоры должны вестись громким четким голосом, речь должна быть внятной, доброжелательной;
- сотрудник, обслуживающий Клиента по телефону, обязан дать консультацию по интересующему Клиента вопросу, а в случае, если сотруднику для этого требуется уточнение информации, он должен взять контактный телефон и перезвонить Клиенту после выяснения всех обстоятельств.
- в случае, когда сотрудник, у которого звонит телефон, обслуживает присутствующего Клиента, на телефонный звонок должен ответить кто-то из коллег: телефонный звонок не должен быть оставлен без внимания.

7.2. Порядок заочного обслуживания Клиентов посредством переписки:

1. Письменное обращение может быть направлено гражданином по адресу любого структурного подразделения АО «ЮТЭК» либо представлено лично в канцелярию межрайонного отделения АО «ЮТЭК», либо на любой из участков АО «ЮТЭК». Также Клиент может обратиться в исполнительный аппарат АО «ЮТЭК», либо написать на сайт www.yutec-hm.ru в раздел «Интернет-приемная».

2. Любое письменное обращение в АО «ЮТЭК» регистрируется.

3. После регистрации обращение, полученное исполнительным аппаратом либо через «Интернет-приемную», направляется руководителю межрайонного отделения, который отписывает его для рассмотрения и подготовки ответа соответствующему сотруднику АО «ЮТЭК». В структурном подразделении назначается ответственный исполнитель за подготовку ответа на каждое конкретное обращение.

Если обращение было получено канцелярией межрайонного отделения, то после регистрации оно направляется начальнику межрайонного отделения, чтобы он назначил ответственного исполнителя за подготовку ответа на обращение.

4. Письменное обращение гражданина должно быть рассмотрено специалистами АО «ЮТЭК» в течение 15 календарных дней.

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

6. Действия по письменному обращению гражданина не производятся в случаях:

- если письменное обращение содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника компании, а также членов его семьи;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению;

7. Письменное обращение Клиента не рассматривается и ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не указаны контактные данные гражданина.

8. ОРГАНИЗАЦИЯ ИНТЕРАКТИВНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

8.1. Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания

1. Интерактивное обслуживание организуется на базе веб-сайта компании www.yutec-hm.ru.

2. На Веб-сайте обслуживание Клиентов осуществляется через рубрику «Клиентам», которая содержит следующие разделы:

- Подразделения;
- График обслуживания потребителей;
- Стандарты качества обслуживания клиентов;

- Передача показаний приборов учёта электроэнергии;
- Реквизиты для оплаты электроэнергии;
- Способы оплаты электроэнергии;
- Нормативы потребления;
- Тарифы;
- Интервалы тарифных зон суток для населения;
- Договор энергоснабжения;
- Пункты приема платежей;
- Перечень документов для заключения договора;
- Порядок ограничения энергоснабжения;
- Порядок и условия приема показаний приборов учёта;
- Последствия вывода из строя приборов учёта либо отсутствия приборов учёта;
- Порядок и условия внесения платежей по договору энергоснабжения;
- Нормативные акты;
- Часто задаваемые вопросы;
- Установка приборов учёта электроэнергии.

8.2. Организация обработки обращений Клиентов с использованием электронной почты

1. Обращение может быть направлено Клиентом по адресу электронной почты в канцелярию или приемную АО «ЮТЭК», специалистам по документообороту отделений АО «ЮТЭК».

2. Любое обращение посредством электронной почты, представленное в вышеуказанные структурные подразделения АО «ЮТЭК», регистрируется.

3. После регистрации электронное обращение направляется в соответствующее структурное подразделение АО «ЮТЭК». В структурном подразделении назначается ответственный исполнитель за подготовку ответа на каждое конкретное обращение.

4. Обращение посредством электронной почты рассматривается специалистами АО «ЮТЭК» в течение 15 календарных дней. В случае если ответ на обращение требует более детальной проработки, после направления промежуточного ответа, срок ответа на обращение может быть продлен, но не более чем на 15 календарных дней.

5. Ответ на обращение посредством электронной почты должен содержать конкретную информацию о сути вопроса, заданного Клиентом, Ф.И.О. и телефон исполнителя и подписан уполномоченным на то должностным лицом.

6. В случае предоставления гражданином адреса своей электронной почты ему будет предоставлен ответ в виде информационного сообщения.

9. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С КЛИЕНТАМИ

1. При взаимодействии с Клиентами сотрудники обязаны руководствоваться действующим законодательством, а также действующими в компании внутренними локальными документами.

2. По отношению гражданина и компании обратная связь подразделяется на:

- активную (выражается в самостоятельном проявлении инициативы гражданином в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении процесса обслуживания в компании);
- пассивную (компания обращается к гражданину для выяснения степени удовлетворенности обслуживанием).

3. По способу выражения обратная связь подразделяется на:

- жалобы;
- предложения;
- отзывы о деятельности.

4. Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:

- устные и письменные обращения Клиентов (включая записи в «Книге отзывов и предложений»);
- телефонные обращения, в том числе обращения, направленные факсимильной связью;
- интернет - приемная;
- электронная почта.

5. Обращение Клиента по любым каналам связи является бесплатным.

6. Специалисты АО «ЮТЭК» систематизируют и анализируют все направленные Клиентами жалобы, предложения и отзывы.

7. По выбору гражданина ответ на его жалобу, предложение, обращение направляется посредством любого указанного гражданином канала связи (почта, телефон и т.д.). При этом сроки ответа на жалобу, предложение, обращение Клиента соответствуют вышеуказанным срокам подготовки ответов на обращение гражданина.

10. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КЛИЕНТОВ

1. Информационное взаимодействие с Клиентами имеет следующие формы:

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

2. Массовое информационное взаимодействие заключается в размещении публикаций в СМИ о деятельности компании, информировании Клиентов по вопросам, связанным с процессом энергоснабжения АО «ЮТЭК» путём размещения информации в центрах очного обслуживания или на официальном сайте **www.yutec-hm.ru**, в квитанциях, а также размещение информации о проведении разнообразных PR-кампаний, направленных на информирование

широкой общественности (настоящие и потенциальные Клиенты, партнеры и сотрудники) о деятельности компании, возможных каналах связи и т.д.

3. Базовый инструмент массового информационного взаимодействия с аудиторией – СМИ и сайт компании **www.yutec-hm.ru**.

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

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

5.1. По инициативе компании Клиентам предоставляется два типа информации:

- справочная информация;
- напоминания/сообщения.

5.2. К справочной информации относятся:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность компании;
- настоящий Стандарт;
- перечни документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию сотрудников компании;
- образцы оформления документов и требования к ним;
- схема размещения специалистов и режим приема ими граждан;
- порядок получения консультаций;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников, исполняющих действия, входящие в компетенцию компании.

5.3. К напоминаниям/сообщениям относится информирование:

- о наличии задолженности;
- о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;
- об изменении тарифов или правил предоставления услуг.

5.4. Очное информирование включает информационные стенды, расположенные в центрах очного обслуживания Клиентов, информационные листовки и буклеты, распространяемые там же.

5.5. На информационных стендах и в распространяемых в помещении центров очного обслуживания листовках и буклетах граждане могут ознакомиться со справочной информацией о деятельности компании.

11. КОНТРОЛЬ И АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

1. Для мониторинга и анализа качества обслуживания Клиентов предусмотрены следующие мероприятия:

1.1. Очный опрос Клиентов по качеству обслуживания.

1.2. В каждом зале обслуживания Клиентов отделений и производственных участков располагается книга отзывов и предложений (прошнурованная и пронумерованная).

12. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Десять правил общения с Клиентами

1. **Приветствие и установление контакта.** Важно использовать имя Клиента, если оно известно, чтобы создать атмосферу доверия и близости.
2. **Активное слушание и внимание к деталям.** Нужно уделять внимание словам Клиента, обращать внимание на интонации и мимику.
3. **Уважение к клиенту и его времени.** Необходимо соблюдать сроки, согласованные с Клиентом, и выполнять обещания.
4. **Прозрачность и честность в общении.** Нужно предоставлять Клиенту точную информацию, разрешать возможные проблемы открыто и честно, объяснять возможные ограничения.
5. **Положительный настрой и доброжелательность.** Позитивный настрой создаёт приятную атмосферу и делает Клиентов более склонными к сотрудничеству.
6. **Профессионализм и компетентность.** Важно знать свой продукт или услугу, быть готовым отвечать на вопросы и предоставлять информацию.
7. **Грамотная речь и чёткость в выражении мыслей.** Нужно использовать ясный и понятный язык, избегать сленга и специфических терминов, которые могут быть непонятны Клиентам.
8. **Умение решать конфликты и находить компромиссы.** Важно слушать точку зрения Клиента, проявлять понимание к его заботам и предложениям.
9. **Постоянная обратная связь и улучшение сервиса.** Нужно следить за мнениями и потребностями Клиентов, принимать их во внимание при развитии своего продукта или услуги.
10. **Завершение разговора и благодарность за сотрудничество.** Завершая разговор с Клиентом, нужно выразить благодарность за сотрудничество, подчеркнуть, насколько ценными они являются для бизнеса.