


Общество с ограниченной ответственностью  
«Борисоглебская энергосбытовая организация»  
(ООО «БЭСО»)



УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор ООО «БЭСО»

  
А.А. Егорова

« 6 » декабря 2023 г.

Приказ от 06.12.2023 № 0612.8-О

**Стандарт**  
**качества обслуживания потребителей (покупателей)**  
**Общества с ограниченной ответственностью**  
**«Борисоглебская энергосбытовая организация»**

Борисоглебск  
2023 год

## ПРЕДИСЛОВИЕ

Стандарт качества обслуживания потребителей ООО «БЭСО» (далее по тексту - Стандарт) - это свод правил взаимодействия с потребителем.

Основная цель введения Стандартов – обеспечить единый уровень высокого качества обслуживания Клиентов.

Стандарты являются дополнением к «Национальному стандарту Российской Федерации обслуживания потребителей электрической и тепловой энергии» ГОСТ Р 53368-2009(утв. Приказом Ростехрегулирования от 23.07.2009 N 258-ст)., определяющим правила обслуживания Клиентов организации всеми сотрудниками, осуществляющими взаимодействие с клиентами.

Стандарт устанавливает общие требования к обслуживанию потребителей, включая правила и характеристики очного и заочного обслуживания, ответов на телефонные звонки, правила ведения переписки с потребителями, способы контроля за исполнением настоящего стандарта.

Ответственность за внедрение и контроль соответствия Стандарту возлагается на руководителя организации, курирующего подразделения, ответственные за работу с Клиентами.

Руководители отделов несут ответственность за ежедневный контроль соблюдения Стандарта и развитие соответствующих навыков и компетенций у подчиненных сотрудников.

Стандарт доводится до сведения потребителей и других заинтересованных сторон путем публикации на сайте предприятия [www.beso.pf](http://www.beso.pf) и размещения в местах очного обслуживания.

## СОДЕРЖАНИЕ

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	4
ОПРЕДЕЛЕНИЯ ТЕРМИНОВ, ПРИМЕНЯЕМЫХ В СТАНДАРТЕ .....	4
ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ.....	5
ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ.....	5
СИСТЕМА ОТСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.....	6
ОСНОВНЫЕ КРИТЕРИИ И ПАРАМЕТРЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ.....	6
ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	7
Организация инфраструктуры при очном обслуживании .....	7
Организация приема потребителей.....	8
Требования к помещениям для приема потребителей .....	8
Требования к персоналу, осуществляющему прием потребителей.....	8
Требования по общению с потребителями .....	9
Принципы урегулирования конфликтов .....	9
ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	9
Порядок заочного обслуживания потребителей посредством телефонной связи.....	9
Порядок заочного обслуживания потребителей посредством почтовой переписки .....	10
Организация интерактивного обслуживания потребителей на веб-сайте и с использованием электронной почты, личного кабинета, ГИС ЖКХ.....	11
ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ.....	11
ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОГРАММЫ МЕРОПРИЯТИЙ, НАПРАВЛЕННЫХ НА ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.....	12
ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ .....	13

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

Настоящий Стандарт является нормативным документом, устанавливающим базовые требования по взаимодействию с потребителями при оказании услуг в сфере электроснабжения, а также дополнительных услуг, предоставляемых компанией.

Стандарт обязателен для исполнения персоналом Общества с ограниченной ответственностью «Борисоглебская энергосбытовая организация» (далее по тексту - ООО «БЭСО»)

В Стандарте учтены требования следующих нормативно-правовых актов:

- Федеральный закон от 26 марта 2003 г. №35-ФЗ «Об электроэнергетике»;
- Закон РФ от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановление Правительства РФ от 4 мая 2012 г. №442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии»;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Налоговый кодекс Российской Федерации;
- ГОСТ Р 53368-2009 Обслуживание потребителей электрической и тепловой энергии.
- Жилищный кодекс Российской Федерации;
- Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (вместе с Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам);
- ГОСТ 30335-95/ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ «О персональных данных»
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

## ОПРЕДЕЛЕНИЯ ТЕРМИНОВ, ПРИМЕНЯЕМЫХ В СТАНДАРТЕ

В настоящем Стандарте применяются следующие основные термины:

- **Гарантирующий поставщик** электрической энергии - коммерческая организация (ООО «БЭСО»), обязанная в соответствии с Федеральным законом или добровольно принятыми обязательствами заключить договор энергоснабжения (купли-продажи (поставки)) электрической энергии с любым обратившимся к нему потребителем либо с лицом, действующим от имени и в интересах потребителя и желающим приобрести электрическую энергию.
- **Клиент (потребитель или покупатель)** – физическое или юридическое лицо, осуществляющее пользование электрической энергией (мощностью). Потребитель становится клиентом ООО «БЭСО» при заключении договора энергоснабжения или договора купли – продажи (поставки) электрической энергии.
- **Жалоба** - направленное потребителем в адрес предприятия или должностного лица предприятия письменное или устное заявление о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя.
- **Заочное обслуживание** - обслуживание потребителей без личного контакта с сотрудниками предприятия, в том числе по телефону, почте или сети Интернет в том числе ГИС ЖКХ.
- **Интерактивное обслуживание** - форма заочного обслуживания потребителей с использованием сети Интернет.
- **Обращение** - направленное потребителем в адрес предприятия или должностного лица предприятия письменное или устное заявление.
- **Очное обслуживание** - обслуживание потребителей посредством личного контакта с сотрудниками предприятия



## ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

Целью настоящего Стандарта является установление норм и правил взаимодействия с потребителями, единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия ООО «БЭСО» и потребителя.

Стандарт отражает требования к качеству обслуживания потребителей, предусмотренные нормативно-правовыми актами и регламентирует требования к следующим процедурам взаимодействия с потребителями:

- анализ потребностей и ожиданий потребителей посредством обработки их обращений;
- реагирование на жалобы и обращения, обеспечение «обратной связи»;
- оценка степени удовлетворенности качеством услуг электроснабжения и качеством обслуживания;
- осуществление мониторинга и контроля над обслуживанием потребителей, в том числе за исполнением решений, принятых по жалобам и обращениям потребителей;
- обеспечение информированности.

Стандарт определяет и регламентирует основные направления повышения удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания:

- уменьшения времени решения вопросов;
- создание комфортных условий и доброжелательного отношения к потребителям.

## ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

Основными принципами взаимодействия предприятия с потребителями являются:

- ***Территориальная доступность***

Потребителям гарантируется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений независимо от места их расположения.

- ***Организационная доступность***

Правила пользования услугами должны быть прозрачны и исполнимы.

- ***Информационная доступность***

Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с ООО «БЭСО» носит публичный характер и предоставляется в доступной форме. Потребители надлежащим образом информируются о существенных новостях предприятия, о стоимости услуг, порядке формирования и размере цены на электроэнергию, а также, при необходимости, о порядке ценообразования на розничном рынке электроэнергии.

- ***Принцип «обратной связи»***

Осуществление изменений в деятельности предприятия в ответ на потребности и ожидания потребителей.

- ***Принцип «объективности»***

Потребителям обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки, исходя из принципа добросовестности потребителя. При рассмотрении обращений учитывается, что у некоторых потребителей нет специальных, углубленных юридических и технических знаний по вопросам электроснабжения.

- ***Защита персональных данных***

ООО «БЭСО» использует полученную от потребителей персональную информацию, такую как данные о руководстве юридического лица, данные о предпринимателе, гражданине - потребителе, адрес, контактный телефон и т.д., исключительно с целью организации электроснабжения. Специалисты ООО «БЭСО» обеспечивают конфиденциальность полученной информации, за исключением случаев официальных запросов органов исполнительной власти и др.

## СИСТЕМА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Система обслуживания потребителей в ООО «БЭСО» организуется таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс качества и стоимости обслуживания и удовлетворение требований потребителей в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора.

Для обеспечения территориальной доступности в ООО «БЭСО» функционирует центральный офис предприятия, включающий пункт приема населения очного обслуживания потребителей. Помещение для обслуживания клиентов обеспечивает беспрепятственный доступ посетителей. Количество и потребность в офисах обслуживания клиентов определяется исходя из критерия численности населения города.

Время обслуживания Клиентов, размещается непосредственно на доске с режимом работы на фасаде здания предприятия, а также на сайте ООО «БЭСО» [www.besco.prf](http://www.besco.prf) и утверждается приказом генерального директора предприятия.

Координацию деятельности ООО «БЭСО» по работе с потребителями осуществляет генеральный директор. ООО «БЭСО» предоставляет потребителям возможность свободного выбора любого типа каналов информационного взаимодействия (очного, заочного, интерактивного) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений потребителя для обращений и получения консультаций по вопросам электроснабжения.

Для создания и поддержания эффективной системы обслуживания потребителей ООО «БЭСО» обеспечивает наличие:

- квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с потребителями и организацию обслуживания потребителей;
- помещений для приема потребителей;
- компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений потребителей и формирования отчетов.

С учетом настоящего Стандарта разрабатываются следующие организационно-распорядительные документы:

- положения о структурных подразделениях;
- должностные и рабочие инструкции сотрудников ООО «БЭСО», работающих с потребителями;
- планы мероприятий, направленных на улучшение качества обслуживания потребителей.

## ОСНОВНЫЕ КРИТЕРИИ И ПАРАМЕТРЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

Эффективный процесс взаимодействия с потребителями характеризуется следующими параметрами:

- единообразии требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
- индивидуальный подход к потребителям;
- минимизация времени потребителя, затраченного на получение услуги;
- оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с потребителями;
- полнота, актуальность, достоверность информации;

Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия ООО «БЭСО» с потребителями при оказании услуг энергоснабжения являются:

- Обеспечение качества электроснабжения.
- Обеспечение качества обслуживания потребителей.

С целью информирования потребителей по вопросам, связанным с процессом электроснабжения ООО «БЭСО» размещает в местах очного обслуживания или на



официальном сайте [www.бэсо.рф](http://www.бэсо.рф) следующую информацию:

перечень документов, необходимых для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)) в письменной форме, порядок его заключения, а также порядок получения информации о состоянии процесса заключения договора с потребителем (покупателем);

основные условия договора энергоснабжения (купли-продажи) электрической энергии (мощности);

типовые формы договоров энергоснабжения (купли-продажи) электрической энергии, а так же все нормативные документы, связанные с процессом энергоснабжения потребителей.

действующий Стандарт и изменения к нему;

порядок и условия внесения платежей за электроэнергию (мощность);

порядок и условия приема показаний приборов учета 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;

действующие цены и тарифы на электрическую энергию (мощность);

график очного и заочного обслуживания потребителей (покупателей), а также адреса, телефоны и контактные лица;

порядок подачи обращений, претензий и жалоб на действия Гарантирующего поставщика;

часто задаваемые вопросы, возникающие у потребителей в ходе энергоснабжения и ответы на них.

Размер задолженности по оплате электрической энергии (мощности) предоставляется по запросу потребителя, а также указывается в актах сверки, счетах на оплату и уведомлениях о введении ограничений режима потребления электрической энергии.

Гражданину-потребителю предоставляется возможность внесения платы по договору электроснабжения различными способами как через пункты приёма платежей сторонних организаций, указанные на сайте предприятия [www.бэсо.рф](http://www.бэсо.рф) так и напрямую в кассу ООО «БЭСО»(без комиссии).

В соответствии с действующим законодательством в обязательном порядке Потребителям на безвозмездной основе предоставляется информация о разработанных и внедренных Стандартах обслуживания Потребителей:

- перечень мероприятий, включенных в программу мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей (покупателей) и выполненных в истекшем году (или указание на их отсутствие), а также следующая информация за истекший год (при наличии технической возможности по сбору и обработке такой информации):
- количество обращений, претензий и жалоб на действия гарантирующего поставщика;
- среднее за календарный месяц время ожидания потребителей (покупателей) в очереди до начала очного и (или) заочного обслуживания работником центра потребителей (покупателей);
- среднее за календарный месяц время обслуживания работниками центра потребителей (покупателей) очно и (или) по каналам заочного обслуживания;
- режим работы каналов заочного обслуживания в течение года.

## **ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

### **Организация инфраструктуры при очном обслуживании**

Места очного обслуживания представлены центральным офисом, включающим пункт приема потребителей по адресу:

г. Борисоглебск, ул. Советская, д.37а;

Центральный офис обслуживания, помимо обслуживания потребителей, выполняет сбор и обработку информации по работе со всеми потребителями для формирования сводной отчетности по ООО «БЭСО».

### **Организация приема потребителей**

Очное обслуживание потребителей производится в часы работы предприятия с 8 до 17 часов с понедельника по пятницу (перерыв с 12 до 13 часов).

Очное обслуживание осуществляется руководителями и специалистами отделов по направлениям.

Прием потребителей руководителями предприятия осуществляется:

Генеральным директором – понедельник, среда с 15-00 до 17-00;

### **Требования к помещениям для приема потребителей**

Для удобства обслуживания размещены информационные указатели, оформленные в едином корпоративном стиле:

у центрального входа в помещение - вывеска с названием, табличка с информацией о режиме работы;

Помещения для очного обслуживания обеспечивают беспрепятственный доступ посетителей. При невозможности оборудовать помещение для обслуживания маломобильных групп населения надлежащим образом организуется обслуживание на дому (для оформления договоров энергоснабжения и решения других вопросов) или используется другой способ обеспечения доступности обслуживания.

Ответственность за чистоту и порядок в офисном помещении несет непосредственный руководитель подразделения, работающий в данном помещении.

### **Требования к персоналу, осуществляющему прием потребителей**

#### ***Требования к содержанию рабочего места:***

- каждый сотрудник поддерживает чистоту и порядок на своем рабочем месте и следит за порядком в офисном помещении;

- недопустимо держать на рабочем месте: рекламную продукцию фирм - конкурентов; художественную литературу, журналы, газеты, не имеющие прямого отношения к служебной деятельности; одежду, посуду, косметику;

- документы, содержащие конфиденциальную информацию ООО «БЭСО», а также иные вещи, документы, предметы и материалы, использование или разглашение которых может привести к ущербу для предприятия, не должны находиться на рабочем месте сотрудников во время обслуживания клиентов и в доступных для посторонних людей местах;

- мобильные телефоны должны быть переведены в бесшумный режим.

#### ***Требования к внешнему виду:***

Сотрудники должны поддерживать деловой стиль, который создает деловой имидж. Внешний вид сотрудника ООО «БЭСО» не должен быть вызывающим или небрежным.

Несколько общих требований:

- каждый сотрудник должен выглядеть аккуратным, с причесанными волосами;

- стиль одежды - деловой (классический): для мужчин - костюм, брюки с рубашкой/джерсемпером; для женщин - костюм, платье, брюки/юбка с блуздой;

- в холодное время года допустимы пуловеры, жилеты, водолазки. Недопустимо приходить на работу в спортивной, пляжной одежде, а также в излишне открытой и вызывающей;

- одежда должна быть опрятная, чистая и выглаженная;

- в дни, предшествующие выходным и праздничным, допускается свободный стиль одежды;



-на рабочем столе сотрудника должна быть табличка с указанием ФИО и должности.

Не допускается:

- Костюмы, рубашки, галстуки «ядовитых» тонов с яркими узорами.
- Спортивная одежда, обувь, аксессуары.
- Массивные, «кричащие» украшения.
- Открытые плечи, ноги, спина, живот, глубокий вырез декольте.
- Неестественные оттенки волос. Яркие, объемные заколки (для женщин).
- Неопрятная (плохо выглаженная, грязная) одежда.
- Яркий макияж и маникюр.
- Пирсинг, татуировки на видимых частях тела.
- Парфюм с резким и сильным запахом.
- Стразы, кружева, банты, крупные декоративные элементы одежды.

#### **Требования по общению с потребителями:**

- с любым посетителем сотрудники ООО «БЭСО» ведут себя уважительно и приветливо;

- не должно возникать ситуации, когда посетитель находится в офисе (отделе, пункте очного приема) ООО «БЭСО» один;

- 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 проблему.

#### **Принципы урегулирования конфликтов**

Недопущение возникновения конфликта является важным условием для обеспечения защиты интересов потребителей.

Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники ООО «БЭСО» обязаны:

- стремиться действовать в интересах потребителя, уметь распознавать и избегать ситуаций, когда может возникнуть конфликт;

- соблюдать принцип конфиденциальности.

В случае возникновения обстоятельств, которые, по мнению сотрудника, могут привести к конфликту, он обязан срочно поставить в известность об этом своего непосредственного руководителя, который должен принять меры к урегулированию возникшей ситуации.

При разрешении конфликтных ситуаций с потребителями действия сотрудников ООО «БЭСО», включая принимаемые ими решения, не должны преследовать личный интерес.

Сотрудники должны проявлять терпимость и тактичность при обращении с потребителями, стремясь обеспечить их наилучшим сервисом, так как предупредительное отношение к потребителям, создание наиболее благоприятных условий для них является залогом длительных партнерских отношений.

## **ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Инфраструктура заочного обслуживания включает три канала связи: телефон, почтовая переписка и интерактивное обслуживание(сайт ООО «БЭСО» и личные кабинеты потребителей).

#### **Порядок заочного обслуживания потребителей посредством телефонной связи**

Потребитель может воспользоваться прямым телефонным контактом со специалистом ООО «БЭСО». По телефонам для прямого телефонного контакта потребитель должен в момент разговора получить ответ на свой вопрос. В случае если специалист, ответивший на телефонный звонок, не может дать полный ответ в момент разговора или подготовка информации требует некоторого времени (более 2 минут), потребителю сообщается об этом,

уточняется дата и время, когда сотрудник перезвонит для предоставления точной и полной информации (возможен вариант, когда по согласованию с потребителем перезванивает сам потребитель).

Телефоны для прямого контакта доступны для звонков потребителей в часы работы ООО «БЭСО».

В случае если обращение потребителя содержит нецензурную брань, оскорбления или угрозы в адрес специалиста ООО «БЭСО» или организации, специалист имеет право прекратить телефонный разговор, прервав.

**Телефоны контактных лиц указываются на сайте ООО «БЭСО» [www.beso.rф](http://www.beso.rф) в разделе «Контакты».**

Устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с потребителем:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр
Телефонное обслуживание специалистом	Соединения со специалистом	20-40 сек.
	Предоставление информации специалистом	5-10 мин.

#### **Требования к персоналу во время общения по телефону**

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;

В случае, когда сотрудник, у которого звонит телефон, занят или обслуживает присутствующего потребителя, на телефонный звонок должен ответить кто-то из коллег. Телефонный звонок не должен быть оставлен без внимания, на каждый поступивший звонок должен быть предоставлен исчерпывающий ответ. В случае если поступивший вопрос не входит в компетенцию специалиста, принявшего звонок, потребитель должен быть перенаправлен к специалисту по принадлежности вопроса.

#### **Порядок заочного обслуживания потребителей посредством почтовой переписки**

Почтовая переписка используется для направления документации, связанной с обслуживанием, а также в случаях, когда потребитель направляет обращение по почте.

Письменное обращение может быть направлено потребителем по адресу ООО «БЭСО» либо представлено лично в приемную ООО «БЭСО»

Любое письменное обращение в ООО «БЭСО» регистрируется.

После регистрации документ направляется специалисту, сотруднику ООО «БЭСО», ответственному за подготовку ответа на каждое конкретное обращение.

Письменное обращение потребителя должно быть рассмотрено специалистами в ООО «БЭСО» течение 30 календарных дней. В случае если ответ на обращение требует более детальной проработки, срок ответа на обращение может быть продлен, но не более чем на 1 месяц.

Действия по письменному обращению потребителя не производятся, в случае если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника предприятия, а также членов его семьи.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, потребитель информируется об этом.

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



информируется о предоставленном ранее ответе.

Потребитель информируется о невозможности предоставления письменного ответа, в случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих конфиденциальную информацию.

Письменное обращение потребителя не рассматривается и ответ на обращение не дается, если письменное обращение анонимно или не указаны контактные данные.

Запросы и ответы на обращения, направляемые потребителям, оформляются на фирменном бланке предприятия с обязательным заполнением реквизита «отметка об исполнителе», который состоит из инициалов (возможна их расшифровка), фамилии и номера телефона исполнителя письма. Данный реквизит - контактная информация с целью решения вопроса, изложенного в письме.

### **Организация интерактивного обслуживания потребителей на веб-сайте и с использованием электронной почты, личного кабинета, ГИС ЖКХ**

Интерактивное обслуживание организуется на базе сайта компании [www.бэсо.рф](http://www.бэсо.рф) через подраздел «задать вопрос» в разделах «физическим лицам» и «юридическим лицам», личный кабинет, а так же с использованием ГИС ЖКХ.

Обращение может быть направлено потребителем по адресу электронной почты в приемную ООО «БЭСО».

После получения электронное обращение направляется специалисту, ответственному исполнителю за подготовку ответа на каждое конкретное обращение в ООО «БЭСО».

Обращение, направленное посредством веб-сайта, должно быть рассмотрено специалистами ООО «БЭСО» в течение 15 рабочих дней. В случае если ответ на обращение требует более детальной проработки, срок ответа на обращение может быть продлен, но не более чем на 15 рабочих дней.

Ответ на обращение, направленное посредством веб-сайта, должен быть подготовлен на фирменном бланке предприятия содержать конкретную информацию о сути заданного вопроса, Ф.И.О. и телефон исполнителя, и подписан уполномоченным на то должностным лицом в соответствии с общими требованиями делопроизводства.

В случае предоставления потребителем адреса своей электронной почты ему будет направлено информационное сообщение в виде сканированной копии надлежащим образом оформленного ответа.

При взаимодействии с потребителями сотрудники ООО «БЭСО» обязаны руководствоваться действующим законодательством, а также действующими в компании внутренними локальными актами.

### **ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ**

***По отношению потребителя к предприятию обратная связь подразделяется на:***

- активную (выражается в самостоятельном проявлении инициативы потребителям в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдения процесса обслуживания в компании);
- пассивную (предприятие обращается к потребителю для выяснения степени удовлетворенности обслуживанием).

***По способу выражения обратная связь подразделяется на:***

- жалобы;
- предложения;
- отзывы о деятельности.

***Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:***

- устные и письменные обращения потребителей;
- телефонные обращения по прямым телефонам;

- обращения, направленные факсимильной связью;
- электронная почта или веб-сайт, личный кабинет.

Специалисты ООО «БЭСО» систематизируют и анализируют все направленные потребителями жалобы, предложения и отзывы.

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

***Информационное взаимодействие с потребителями имеет следующие формы:***

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

Массовое информационное проводится на канале местного телевидения, направленное на информирование широкой общественности о деятельности предприятия. Базовый инструмент массового информационного взаимодействия с аудиторией - средства массовой информации, а также сайт ООО «БЭСО» [www.beso.rf](http://www.beso.rf).

Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу потребителя.

Предоставление потребителю информации по инициативе предприятия осуществляется через очные, заочные и интерактивные каналы информационного взаимодействия.

По инициативе компании потребителям предоставляется два типа информации:

- справочная информация;
- напоминания/сообщения.

*К справочной информации относятся:*

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность предприятия;

- настоящий Стандарт;

- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов, в которых потребителям предоставляются документы, необходимые для выполнения действий, входящих в компетенцию предприятия;

- схема размещения и режим работы специалистов предприятия, взаимодействующих с потребителями;

- порядок получения консультаций;

- порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников, исполняющих обязанности, входящие их в компетенцию.

*К напоминаниям/сообщениям относится информирование:*

- о наличии задолженности;
- о вводе ограничения режима потребления электроэнергии;
- о внесении изменений в условия договоров по инициативе ООО «БЭСО»;
- о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;
- об изменении тарифов или правил предоставления услуг.

**ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОГРАММЫ МЕРОПРИЯТИЙ, НАПРАВЛЕННЫХ НА ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

В Обществе существует следующие инструменты для повышения качества обслуживания клиентов:

- Метод «Тайного покупателя»;
- Видео мониторинг;
- Обучение и проверка знаний сотрудников Общества;
- Анкетирование клиентов;
- Проведение аудитов.



Метод «Тайного покупателя»:

Общество с определенной периодичностью проводит исследования качества обслуживания клиентов методом «Тайного покупателя». Оценка включает в себя исследование качества работы сотрудников Общества на всех этапах взаимодействия с клиентом с помощью анализа коммуникаций. Результаты доводятся до руководства. Составляется план мероприятий по внедрению изменений и исправлению ситуации.

Обучение и проверка знаний сотрудников Общества:

Ежегодно сотрудники Общества, непосредственно осуществляющие обслуживание клиентов, проходят внутреннее обучение, посвященное правилам общения с клиентами. В случае возникновения проблемных ситуаций проводится обучение по требуемой тематике.

Анкетирование клиентов

Сбор информации для расчета уровня удовлетворенности производится путем проведения опросов: письменных(анкетирование), устных(интервьюирование) и заочных(почтой, факсом, электронной почтой).

Видео мониторинг

Видео мониторинг включает в себя совокупность технических средств и организационных решений, направленных на создание гибкой и доступной системы видеоконтроля. Осуществляется для контроля качества обслуживания клиентов, их безопасности при ожидании и обслуживании и соблюдения порядка в офисе. При этом в офисе размещается соответствующая информация о проведении видео или аудио фиксации.

Проведение аудитов

Проводится с целью оценки процесса обслуживания клиентов в Обществе независимой стороной. С дальнейшей разработкой и реализацией действий по улучшению качества обслуживания.

## **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

Ответственность за своевременное рассмотрение обращений потребителей, за сохранность данных обращений несет каждый специалист в рамках своей компетенции.

Контроль за предоставлением своевременного ответа потребителю возлагается на директора, заместителя директора по реализации ООО «БЭСО».

Контроль внешнего вида персонала и состояния рабочих мест возлагается на начальников структурных подразделений, или лиц выполняющих обязанности начальника подразделения.