



Общество с ограниченной ответственностью  
«Магнитогорская энергетическая компания» (ООО «МЭК»)

Приложение к приказу  
от « 23 » июня 2023г № 298-ОД

**СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ**  
**Система менеджмента качества.**  
**Обслуживание клиентов ООО «МЭК»**  
**СТО СМК МЭК УСЭ-01-2023**

Редакция № 1

ООО «МЭК»	Стандарт организации. Система менеджмента качества. Обслуживание клиентов ООО «МЭК»		СТО СМК МЭК УСЭ-01-2023
	Редакция №1	стр 1 из 19	

## Содержание

1 Область применения .....	2
2 Нормативные ссылки .....	2
3 Термины, определения и сокращения .....	3
4 Общие положения .....	4
5 Организационно-нормативное обеспечение.....	4
6 Требования к взаимодействию с клиентами.....	6
7 Организация очного обслуживания.....	9
8 Организация заочного обслуживания.....	9
9 Организация виртуального (интерактивного) обслуживания.....	10
10 Требования к организации обратной связи с клиентами .....	11
11 Информационное обеспечение клиентов .....	12
12 Мониторинг удовлетворенности клиентов .....	13
13 Ответственность .....	14
Приложение А Параметры средней продолжительности взаимодействия с клиентами в режиме «одно окно».....	16
Приложение Б Типовое обслуживание помещений для очного обслуживания .....	17
Приложение В Параметры средней и предельной продолжительности взаимодействия с клиентами (заочное обращение) .....	18
Приложение Г Временные параметры взаимодействия с клиентами при обратной связи..	19

ООО «МЭК»	Стандарт организации. Система менеджмента качества. Обслуживание клиентов ООО «МЭК»		СТО СМК МЭК УСЭ-01-2023
	Редакция №1	стр 2 из 19	

## 1 Область применения

1.1 Настоящий Стандарт обслуживания клиентов ООО «Магнитогорская энергетическая компания» (далее – Стандарт) является нормативным документом ООО «Магнитогорская энергетическая компания» (далее – Общество), устанавливающим базовые требования к обслуживанию клиентов, включая очное и заочное обслуживание, и определяет правила работы с потребителями при осуществлении энергосбытовой деятельности.

1.2 Действие Стандарта распространяется на взаимоотношения с клиентами: физическими, юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями, в том числе исполнителями коммунальных услуг из числа товариществ собственников жилья, жилищно-строительных, жилищных или иных специализированных потребительских кооперативов либо управляющих организаций. Стандарт не регламентирует деятельность Общества на оптовом рынке электроэнергии (мощности).

1.3 Стандарт доводится до сведения клиентов и других заинтересованных лиц путём публикации на сайте Общества, размещения в местах очного обслуживания.

1.4 Требования настоящего стандарта распространяются на структурные подразделения и должностных лиц ООО «МЭК».

1.5 Ознакомление с настоящим стандартом должно быть оформлено под протокол.

1.6 В соответствии с Единым реестром бизнес-процессов ООО «МЭК» настоящий стандарт устанавливает требования бизнес-процесса второго уровня «Управление реализацией и учетом услуг по сбыту электроэнергии (мощности)». Бизнес-процесс относится к бизнес-процессу первого уровня Единого реестра бизнес – процессов ООО «МЭК» «Управление покупкой/сбытом электроэнергии (мощности)», собственник бизнес-процесса – первый заместитель директора.

## 2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие нормативные документы:

**Гражданский кодекс Российской Федерации;**

**Закон Российской Федерации от 26 марта 2003 г. № 35-ФЗ «Об электроэнергетике»;**

**Закон Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;**

**Закон Российской Федерации от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (в ред. От 01.12.2007 № 184-ФЗ);**

**Закон Российской Федерации от 27.06.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;**

**Закон Российской Федерации от 31.07.2020г. № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации»;**

**Постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;**

**Постановление Правительства Российской Федерации от 04.05.2012 № 442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии»;**

**Постановление Правительства Российской Федерации от 27.12.2004 N 861 «Об утверждении Правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг, Правил недискриминационного доступа к услугам по оперативно-диспетчерскому управлению в электроэнергетике и оказания этих услуг, Правил недискриминационного доступа к услугам администратора торговой системы оптового рынка и оказания этих услуг и Правил технологического присоединения**

ООО «МЭК»	Стандарт организации. Система менеджмента качества. Обслуживание клиентов ООО «МЭК»		СТО СМК МЭК УСЭ-01-2023
	Редакция №1	стр 3 из 19	

энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям»;

**ГОСТ Р ИСО 9000-2015** Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

**ГОСТ Р ИСО 9001-2015** Системы менеджмента качества. Требования;

**ГОСТ Р 53368-2009** Национальный стандарт Российской Федерации. Обслуживание потребителей электрической и тепловой энергии;

**ГОСТ Р 52113-2014** Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг;

**Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 24.12.2020 N 44** «Об утверждении санитарных правил СП 2.1.3678-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг»;

**Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 28.01.2021 N 2** «Об утверждении санитарных правил и норм СанПиН 1.2.3685-21 "Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания»;

**Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 02.12.2020 N 40** "Об утверждении санитарных правил СП 2.2.3670-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда"

**И СМК МЭК С-01-2022** Инструкция по делопроизводству в ООО «МЭК», редакция № 2;

**Кодекс этики и служебного поведения работников ООО «МЭК»**, редакция № 1, утвержден приказом от 01.06.2023 № 257-ОД.

### 3 Термины, определения и сокращения

3.1 В настоящем стандарте применяют следующие термины с соответствующими определениями:

**гарантирующий поставщик электрической энергии** - это коммерческая организация, обязанная заключить договор купли-продажи электрической энергии (электроснабжения) с любым обратившимся к нему потребителем либо лицом, действующим от имени и в интересах потребителя;

**жалоба** - направленное клиентом в адрес компании или должностного лица компании письменное или устное заявление о нарушении прав или охраняемых законом интересов клиента; претензия о предоставлении услуги ненадлежащего качества и соответствующем уменьшении ее стоимости и т.п.;

**заочное обслуживание** - обслуживание клиентов без личного контакта с сотрудниками компаний, в том числе по телефону, почте;

**заявление на оказание услуг** - обращение клиента с целью заключения договора энергоснабжения, изменения объема получаемых услуг, проверки приборов учета и прочее;

**интерактивное обслуживание** - форма заочного обслуживания клиентов с использованием сети Интернет;

**клиентами** ООО «Магнитогорская энергетическая компания» являются:

1 группа - граждане-потребители и приравненные к ним в соответствии с нормативными правовыми актами в области государственного регулирования тарифов группы (категории) потребителей, приобретающие электрическую энергию для личных, семейных, домашних и иных нужд по освещению, отоплению и др., не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

2 группа - организации - исполнители коммунальных услуг, приобретающие электрическую энергию для предоставления коммунальных услуг;

ООО «МЭК»	Стандарт организации. Система менеджмента качества. Обслуживание клиентов ООО «МЭК»		СТО СМК МЭК УСЭ-01-2023
	Редакция №1	стр 4 из 19	

3 группа – физические лица, юридические лица и предприниматели, приобретающие электрическую энергию для осуществления предпринимательской деятельности;

**контакт-центр** – совокупность оборудования, программного обеспечения, работников, процессов для обеспечения обслуживания клиентов по телефону;

**контрольные (надзорные) органы** – наделенные полномочиями по осуществлению государственного контроля (надзора), муниципального контроля соответственно федеральные органы исполнительной власти, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, а также в случаях, предусмотренных федеральными законами, государственные корпорации, публично-правовые компании.

**обращение** – направленное клиентом в адрес компании или должностного лица компании письменное или устное заявление. Обращение может представлять запрос о предоставлении информации и т.п.;

**очное обслуживание** – обслуживание клиентов посредством личного контакта с сотрудниками компании;

**потребитель** – физическое или юридическое лицо, осуществляющее пользование электрической энергией (мощностью). Потребитель становится клиентом ООО «Магнитогорская энергетическая компания» при заключении договора энергоснабжения;

**система обслуживания клиентов** – совокупность взаимосвязанных процессов, трудовых и информационных ресурсов, которые направлены на обеспечение предоставления клиентам услуг надлежащего качества;

**энергетическая установка** – комплекс взаимосвязанного оборудования, предназначенный для производства или преобразования, передачи, распределения или потребления энергии;

3.2 В стандарте используются следующие сокращения:

**АСКУЭ** автоматизированная система коммерческого учёта электроэнергии;

**ДО** договорный отдел;

**ИСУЭ** интеллектуальная система учета электроэнергии;

**КИУ** контрольно-инспекционное управление;

**ОКЭ** отдел контроля электроиспользования КИУ;

**ОСУ** отдел средств учета КИУ;

**ООО «МЭК»** общество с ограниченной ответственностью «Магнитогорская энергетическая компания»;

**ОПРСН** отдел по работе с населением;

**ОРОРиКП** отдел по работе с оптовым рынком и крупными потребителями;

**ОСИР** отдел сбыта и расчетов;

**ОТКиЗ** отдел труда, кадров и заработной платы;

**УИТ** управление информационных технологий;

**УСЭ** управление по сбыту электроэнергии.

## 4 Общие положения

4.1 Основными принципами взаимодействия Общества с клиентами являются надежность и бесперебойность электроснабжения и доступность обслуживания.

4.2 Клиентам гарантируется территориальная доступность, организационная и информационная доступность.

## 5 Организационно-нормативное обеспечение

5.1 Система обслуживания клиентов в ООО «Магнитогорская энергетическая компания» организуется таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс качества и стоимости обслуживания и удовлетворение требований клиентов в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора.

ООО «МЭК»	Стандарт организации. Система менеджмента качества. Обслуживание клиентов ООО «МЭК»		СТО СМК МЭК УСЭ-01-2023
	Редакция №1	стр 5 из 19	

5.2 Общество обеспечивает конфиденциальность информации, включая защиту персональных данных. Общество может использовать полученную от клиентов персональную информацию исключительно для организации электроснабжения.

5.3 Обслуживание клиентов основано на принципе "обратной связи". Организация обратной связи включает в себя предоставление клиентам информации об имеющихся каналах связи, позволяющих обеспечить направление запросов, предложений, отзывов о деятельности, замечаний и претензий.

Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:

- устные и письменные обращения потребителей;
- телефонные обращения (контакт-центр, информационно-справочная служба и т.д.);
- факс;
- почта;
- Интернет;
- электронная почта;
- SMS-сообщения;
- сервис ГИС ЖКХ;
- социальные сети.

5.4 В Обществе определены структурные подразделения по работе с клиентами, на которые возлагаются следующие функции:

- организация клиентского обслуживания с учетом положений стандарта, договорных обязательств, регламентов и других нормативных актов;
- прием, обработка и анализ поступивших обращений;
- работа с жалобами;
- изучение потребностей и мониторинг степени удовлетворенности клиентов;
- сбор и предоставление руководству ООО «Магнитогорская энергетическая компания» информации по взаимодействию с клиентами и предложений по улучшению качества обслуживания.

5.5 Для организации обслуживания используются два уровня: фронт-офис и бэк-офис.

Фронт-офис отвечает за непосредственное взаимодействие с клиентом. Он включает:

- структурное подразделение очного обслуживания, в которое входят отделы и управления ООО «МЭК», работающие в режиме «одно окно» (отдел по работе с населением, договорный отдел, отдел сбыта и расчетов, отдел средств учета), а также подразделения, осуществляющие прием клиентов в рамках своей компетенции (отдел технического аудита, отдел правового обеспечения деятельности ООО «МЭК», технический отдел, отдел режимов и балансов, отдел по работе с оптовым рынком и крупными потребителями, бухгалтерия).

- структурное подразделение заочного обслуживания (контакт-центр, отделы и управления ООО «МЭК», осуществляющие заочное обслуживание в рамках своей компетенции - отдел по работе с населением, договорный отдел, отдел сбыта и расчетов, отдел средств учета, отдел технического аудита, отдел правового обеспечения деятельности ООО «МЭК», технический отдел, отдел режимов и балансов, отдел по работе с оптовым рынком и крупными потребителями, бухгалтерия);

- сайт компании в интернете.

Бэк-офис обеспечивает рассмотрение, обработку и выполнение заявок и обращений клиентов, поступающих через фронт-офис (отделы и управления ООО «МЭК», осуществляющие заочное обслуживание в рамках своей компетенции).

5.6 Общество предоставляет клиентам возможность свободного выбора любого из трех типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного и виртуального) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений клиента.

5.7 Для создания и поддержания системы централизованного обслуживания клиентов Общество обеспечивает наличие:

ООО «МЭК»	Стандарт организации. Система менеджмента качества. Обслуживание клиентов ООО «МЭК»		СТО СМК МЭК УСЭ-01-2023
	Редакция №1	стр 6 из 19	

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

5.8 С учетом настоящего стандарта разрабатываются должностные инструкции сотрудников, обслуживающих клиентов.

## **6 Требования к взаимодействию с клиентами**

### **6.1 Принципы взаимодействия с клиентами**

6.1.1 Обслуживание клиентов организовано по принципам «Одного окна» и «Одного обращения».

6.1.2 Клиентам обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки, а также возможность обжалования решений, принятых на уровне Общества, в контрольных (надзорных) органах.

6.1.3 Рассмотрение обращений и жалоб основывается на принципе добросовестности клиента, если не установлено обратное. При рассмотрении обращений физических лиц, представляющих социально уязвимые категории населения, а также предпринимателей без образования юридического лица и малого бизнеса учитывается, что у данных групп клиентов могут отсутствовать достаточные юридические и технические знания по вопросам энергоснабжения.

6.1.4 Клиентам обеспечивается защита персональных данных в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### **6.2 Основные критерии и параметры взаимодействия с клиентами**

6.2.1 Процесс взаимодействия с клиентами характеризуется следующими параметрами:

- единообразие требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
- индивидуальный подход к клиентам, 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 клиентов и Общества;
- оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с клиентами;
- полнота, актуальность и достоверность информации;
- многоканальность предоставления информации;
- обеспечение права выбора клиентом канала и способа обслуживания.

6.2.2 Ключевыми аспектами оценки качества взаимодействия с клиентами при оказании услуг энергоснабжения являются:

- обеспечение качества энергоснабжения;
- обеспечение качества клиентского обслуживания.

6.2.3 Критерии качества клиентского обслуживания могут носить как объективный, так и субъективный характер.

К объективным критериям относятся соответствие требованиям к офису обслуживания по территориальной доступности, оформлению клиентского зала, наличию в клиентском зале платёжных терминалов и информационных материалов, дресс-коду сотрудников, нормативам времени обслуживания клиентов и подобные.

Метод оценки объективных критериев – однозначное (не-)соответствие проверяемого объекта критерию.

К субъективным критериям относятся удовлетворённость клиента качеством обслуживания, вежливость сотрудников и подобные.

ООО «МЭК»	Стандарт организации. Система менеджмента качества. Обслуживание клиентов ООО «МЭК»		СТО СМК МЭК УСЭ-01-2023
	Редакция №1	стр 7 из 19	

Метод оценки субъективных критериев – обработка статистической информации по отзывам клиентов. Начальники отделов ОСИР, ОПРСН, ДО, ОКЭ ежемесячно предоставляют статистику по отзывам клиентов (письма, обращения), начальнику УСЭ, ПУ, КИУ, заполняя пункты 6,7 формы (АФ, форма МЭК СМК УСЭ-05).

### 6.3 Этикет общения с клиентами

6.3.1 Личное общение с клиентом является важным элементом корпоративной культуры Общества. Сотрудник, принимающий клиента, является лицом Общества, формирует соответствующий имидж Общества в глазах реальных и потенциальных клиентов и партнёров; от него зависит восприятие Общества клиентом.

#### 6.3.2 Принимая клиента, сотрудник фронт-офиса обязан:

- поприветствовать клиента и предложить ему присесть (при очном обслуживании, если в организованной схеме приёма это предусмотрено);
- поприветствовать клиента, озвучить название Общества и своё имя (при заочном обслуживании);
- в вежливой форме узнать у клиента, как к нему обращаться;
- внимательно выслушать клиента;
- при необходимости переспросить клиента во избежание недопонимания;
- отвечать на вопросы клиента вежливо и доброжелательно, в корректной форме;
- чётко выговаривать слова и следить за скоростью своей речи, так как слишком быстрая или слишком медленная речь затрудняет общение;
- выполнить необходимую для решения вопроса работу, вежливо попросив клиента подождать, или чётко, грамотно и доступно объяснить способ решения вопроса;
- при невозможности решить вопрос на месте перенести срок его решения, при необходимости – предоставить клиенту телефон ответственного сотрудника, запросить у клиента недостающие сведения;
- невозможность решения вопроса клиента должна быть аргументирована; клиенту должны быть предложены варианты действий для решения вопроса;
- не повышать голос, не проявлять торопливость, не высказывать нетерпения, избегать непонятных для клиента терминов, не допускать в разговоре с клиентом неприятные для него интонации, не проявлять безразличия к проблемам клиента.

6.3.3 При приёме от клиента письменного заявления сотрудник фронт-офиса, наделённый соответствующими полномочиями, обязан:

- внимательно изучить заявление клиента;
- при недостатке информации, изложенной в заявлении, выяснить у клиента недостающую информацию;
- известить клиента о сроке разрешения его проблемы или жалобы;
- в случае невозможности решения проблемы в день обращения необходимо попросить контактные данные клиента и известить клиента о результате решения проблемы; при необходимости или по просьбе клиента направить ему письменный ответ;
- обеспечить регистрацию письменного заявления, требующего времени для проработки и подготовки ответа, с уведомлением клиента о сроках его направления. При желании клиента предоставить копию заявления с данными ФИО принявшего заявления и датой.

6.3.4 При проведении консультации сотрудник фронт-офиса должен чётко и доходчиво отвечать на вопросы клиента, при необходимости дать возможность клиенту записать основные ответы.

6.3.5 Сотрудник должен демонстрировать доброжелательное отношение к клиенту при общении с ним.

6.3.6 Форма изложения устных или письменных обращений к клиентам не должна допускать категоричных выражений, таких как:

«Явиться», «Предъявить» и т.п.

6.3.7 Категорически запрещается в присутствии клиентов порочить репутацию Общества, подрядных организаций и других предприятий энергетической отрасли, вести посторонние разговоры, отлучаться, принимать пищу во время обслуживания клиента.



ООО «МЭК»	Стандарт организации. Система менеджмента качества. Обслуживание клиентов ООО «МЭК»		СТО СМК МЭК УСЭ-01-2023
	Редакция №1	стр 8 из 19	

6.3.8 При выявлении ошибок, допущенных со стороны Общества, необходимо принести клиенту извинения за причинённые неудобства.

6.3.9 При выявлении ошибок, допущенных клиентом, запрещается высказывать ему претензии. Следует вежливо и доступно объяснить клиенту правильный порядок действий.

6.3.10 При обслуживании клиента, подавшего жалобу, необходимо придерживаться следующих методов работы:

- быть к клиенту внимательным, даже если жалоба кажется несущественной или абсурдной;
- помочь клиенту изложить свою жалобу, дать возможность спокойно высказаться, уточнить суть жалобы;
- решать проблему в кратчайшие сроки;
- анонимные жалобы рассматриваются в целях анализа и статистики обращений.

6.3.11 Примерные варианты завершения общения с клиентом: «Рады, что Вы к нам обратились», «Рады, что смогли Вам помочь», «Рады были помочь», «Если возникнут вопросы, будем рады Вам помочь», «Всего доброго. До свидания».

6.3.12 В случае проявления со стороны клиента необоснованной агрессии, неадекватного поведения, нахождения его в алкогольном/наркотическом опьянении сотрудник Общества в вежливой, но настойчивой форме должен попросить его удалиться. При необходимости, может быть вызван наряд полиции.

6.3.13 В случае обращения клиента (в клиентских офисах или по телефону) к сотруднику Общества, в функциональные обязанности которого не входит обслуживание клиентов, сотрудник должен:

- выслушать клиента;
- порекомендовать клиенту обратиться в Контактный центр или предоставить клиенту телефон ответственного сотрудника.

6.3.14 Устанавливаются следующие правила внутреннего этикета:

- В рабочее время сотрудник должен переключить личный мобильный телефон в бесшумный/тихий/виброрежим.
- Разговоры между сотрудниками должны вестись вполголоса, не следует мешать работе других сотрудников, обслуживающих клиентов, и самих клиентов громкими разговорами.
- Сотрудник должен соблюдать субординацию с руководителями и коллегами.
- Сотрудник должен содержать своё рабочее место в чистоте и порядке.
- Сотрудник не должен заниматься макияжем, причёской, находясь на рабочем месте.
- Сотрудник должен прилагать усилия для того, чтобы не создавать конфликтные ситуации и максимально способствовать их разрешению при возникновении.

6.4 Дресс-код при обслуживании клиентов

6.4.1 Имидж Общества – это целостный образ, сочетающий деловой стиль с доброжелательным, позитивным настроем, вежливым и приветливым отношением к клиентам.

6.4.2 Сотрудники Общества руководствуются в своей деятельности следующими принципами внешнего вида:

- Внешний вид сотрудников должен соответствовать деловой атмосфере организации, общепринятым в деловом мире нормам и правилам.
- Одежда сотрудников (как мужчин, так и женщин) должна быть выдержана в строгом деловом стиле, поддерживающим имидж Общества как солидного партнёра.
- Неприемлемы одежда и обувь спортивного и пляжного стиля.
- Не допускаются громоздкие, яркие украшения/бижутерия.
- Волосы должны быть аккуратно уложены, недопустимы экстравагантные причёски «кричащих» цветов.
- Цветовые решения в одежде должны соответствовать классическому деловому стилю.

ООО «МЭК»	Стандарт организации. Система менеджмента качества. Обслуживание клиентов ООО «МЭК»		СТО СМК МЭК УСЭ-01-2023
	Редакция №1	стр 9 из 19	

6.4.3 Основой дресс-кода сотрудников Общества является деловой корпоративный стиль.

## **7 Организация очного обслуживания**

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

Система очного обслуживания клиентов состоит из одного звена: Офис-центр ООО «МЭК».

Очное обслуживание осуществляется сотрудниками Общества на своем рабочем месте в форме непосредственного общения с клиентом.

### **7.2 Организация приема клиентов в режиме «одно окно»**

7.2.1 Очное обслуживание в режиме «одно окно» ведется администратором, начальником отдела по работе с населением, специалистами отдела по работе с населением, специалистами договорного отдела, специалистом отдела сбыта и расчетов, кассирами.

#### **7.2.2 Типовой алгоритм обслуживания клиента в режиме «одно окно»:**

Клиент знакомится с информационным стендом и объявлениями, разъясняющими порядок приема, типовые вопросы и функции сотрудников, типовыми документами, образцами документов, необходимых для подачи заявлений, инструкциями по заполнению заявлений, перечнем необходимых документов и т.п.

При необходимости клиент обращается в информационный центр (к администратору), который проводит первичный прием в рамках своих обязанностей, выявляет необходимость обращения в определенное окно или в определенную службу, осуществляет диспетчеризацию.

Администратор, кассир, начальник отдела по работе с населением, специалист отдела по работе с населением, специалист договорного отдела, специалист отдела сбыта и расчетов выполняют функции по реализации потребностей клиента в рамках своих должностных обязанностей.

Устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с клиентами в режиме «одно окно» (приложение А).

### **7.3 Требования к помещениям для приема клиентов.**

7.3.1 Помещение для очного обслуживания обеспечивает беспрепятственный доступ посетителей, в том числе граждан с ограниченными возможностями. Типовое оборудование помещения для очного обслуживания указано в приложении Б.

#### **7.3.2 В целях безопасности сотрудников и клиентов помещение оборудовано:**

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

Вход и выход (включая аварийный) из помещения оборудованы соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

## **8 Организация заочного обслуживания**

### **8.1 Организация обработки обращений.**

Все заочные обращения, поступающие в адрес ООО «Магнитогорская энергетическая компания», регистрируются и обрабатываются.

Специалисты, обеспечивающие заочное обслуживание клиентов используют единые информационные базы данных, посредством которых синхронизируется их деятельность.

8.2 Система заочного обслуживания включает следующие каналы связи: телефон (контакт-центр, информационно-справочная служба), почта (почтовая переписка), электронная почта Общества.

ООО «МЭК»	Стандарт организации. Система менеджмента качества. Обслуживание клиентов ООО «МЭК»		СТО СМК МЭК УСЭ-01-2023
	Редакция №1	стр 10 из 19	

8.2.1 Контакт-центр представляет справочную службу, обратившись в которую клиент может получить информацию посредством телефонной связи, а также передать необходимую информацию для исполнителя услуги.

Прием вызовов осуществляется не менее, чем 5 дней в неделю, в рабочее время (общей продолжительностью не менее 8 часов в день).

Типовой алгоритм заочного обслуживания по телефону - предоставление ответа сотрудником или соединение клиента со специалистом вышестоящего уровня.

При необходимости клиенту предоставляется возможность предварительной записи на прием в центр очного обслуживания.

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

Типовой алгоритм заочного обслуживания по почте:

- регистрация и обработка письменного обращения секретарем руководителя, делопроизводителем подразделения;

- нанесение резолюции руководителем;

- подготовка ответа специалистом.

Оформление ответа осуществляется в печатном виде на фирменном бланке ООО «Магнитогорская энергетическая компания», подписывается уполномоченным должностным лицом, содержит контактные данные исполнителя.

При выполнении текста документа соблюдают требования И СМК МЭК С-01.

Устанавливаются типовые параметры средней и предельной продолжительности взаимодействия с клиентами (приложение В).

8.3 Действия по рассмотренному заявлению не производятся, с уведомлением об этом клиента, 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;

- если в письменном обращении клиента содержится вопрос, на который клиенту уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну.

- заявление клиента не рассматривается и ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не указаны контактные данные.

## **9 Организация виртуального (интерактивного) обслуживания**

9.1 Интерактивное обслуживание организуется на сайте компании [www.m-e-c.ru](http://www.m-e-c.ru).

9.2 Интерактивное обслуживание ведется по двум направлениям:

- предоставление справочной информации;

- удовлетворение запросов на оказание/изменение услуг.

9.3 Администратором сайта, в части информации, обязательной к размещению, является специалист отдела по работе с оптовым рынком и крупными потребителями.

9.4 Сайт включает следующие разделы:

- о компании - руководство, реквизиты, контактная информация;

- новости - актуальная информация для клиентов компании: информация об изменении тарифов, о графиках плановых отключений и прочее;

- потребителям: физическим лицам, юридическим лицам;

- личный кабинет;

- основные нормативные документы, которыми руководствуется ООО «МЭК», осуществляя свою деятельность; словарь терминов и определений.

ООО «МЭК»	Стандарт организации. Система менеджмента качества. Обслуживание клиентов ООО «МЭК»		СТО СМК МЭК УСЭ-01-2023
	Редакция №1	стр 11 из 19	

9.5 Разделы потребителям (Физическим лицам, Юридическим лицам) включает в себя следующие рубрики: тарифы, нормативы, штрафные санкции, нерегулируемые цены, порядок заключения договора электроснабжения, возможности оплаты и передачи показаний, вопросы и ответы, вход в АСКУЭ – для юридических лиц, вход в ИСУЭ – для физических лиц, объекты которых оснащены интеллектуальными приборами учета электроэнергии.

9.5.1 В рубрике «Вопросы и ответы» - поиск ответов на типовые вопросы потребителя.

9.5.2 В рубрике «Вход в АСКУЭ» - для клиентов автоматизированной системы коммерческого учета электроэнергии доступ к данным о потреблении электроэнергии. «Вход в ИСУЭ» - для клиентов, объекты которых оснащены интеллектуальными приборами учета, доступ к данным о потреблении электроэнергии.

9.6 Раздел «Личный кабинет»- позволяет получить полное представление о состоянии лицевого счета и объемах потребления электроэнергии. Через Личный кабинет можно производить оплату счетов, просматривать историю платежей, передавать показание прибора учета.

Через интерфейс приложения можно задать вопрос специалистам ООО «МЭК». Специалист ОПРСН отвечает на вопросы потребителей, если вопрос не входит в компетенцию сотрудника, он переадресовывает вопрос специалисту по направлению.

9.7 В разделе «Раскрытие информации» находятся основные нормативные документы. Актуализацию документов обеспечивает специалист ОРОРКП.

## **10 Требования к организации обратной связи с клиентами**

10.1 По отношению клиента и компании обратная связь подразделяется на:

- активную (клиент является инициатором обратной связи);
- пассивную (компания обращается к клиенту для выяснения степени удовлетворенности обслуживанием).

10.2 Активная обратная связь выражается в самостоятельном проявлении инициативы клиентом в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении процесса обслуживания в компании.

10.3 Пассивная обратная связь выражается:

- в проведении анкетирования посредством размещения опросных листов в зале обслуживания населения в здании компании;
- в оценке качества обслуживания через функционал системы электронной очереди.

10.4 Устанавливаются требования к временным параметрам для различных форм взаимодействия с клиентами в зависимости от направленности обратной связи (приложение Г).

10.5 По способу выражения обратная связь подразделяется на:

- жалобы;
- предложения;
- отзывы о деятельности.

10.6 Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:

- устные и письменные обращения клиентов в компанию;
- телефонные обращения;
- почта;
- интернет-сайт;
- электронная почта.

10.7 Обращение клиента по любым интерактивным каналам связи является бесплатным.

10.8 Для предоставления ответа используется указанный клиентом канал связи, если законодательством не предусмотрено иное.

ООО «МЭК»	Стандарт организации. Система менеджмента качества. Обслуживание клиентов ООО «МЭК»		СТО СМК МЭК УСЭ-01-2023
	Редакция №1	стр 12 из 19	

## 11 Информационное обеспечение клиентов

Информационное взаимодействие с клиентами имеет следующие формы:

11.1 Массовое информационное взаимодействие осуществляется в следующих форматах:

- публикаций в средствах массовой информации;
- информационных объявлений, рекламы.

11.2 Индивидуальное информационное взаимодействие по запросу.

Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу клиента. Информация, имеющая прямое отношение к предоставляемым клиенту услугам, предоставляется по первому требованию вне зависимости от информационного канала и в удобной для клиента форме.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- сроки предоставления услуг, входящих в компетенцию компании;
- перечень документов, необходимых для предоставления услуг, входящих в компетенцию компаний;
- размер оплаты услуг (тарифы, льготы);
- комплектность (достаточность) представленных документов, необходимых для оказания услуг, входящих в компетенцию компаний;
- источник получения документов, необходимых для оказания услуг, входящих в компетенцию компании (орган, организация и их местонахождение);
- время приема и выдачи документов;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения функции компании.

Каналы информационного взаимодействия при предоставлении консультаций: очные, заочные и интерактивные.

Очные консультации (по направлению) предоставляются клиентам в помещении компании сотрудниками структурных подразделений ООО «МЭК»: УСЭ, ПУ, КИУ, ОРОРКП.

Заочные консультации предоставляются клиентам по телефону и по почте.

Заочные консультации предоставляются клиенту специалистами ОПРСН, ОСИР, ДО, ОКЭ, ОСУ по типовым вопросам и ситуациям.

Специалист отвечает на запрос клиента самостоятельно, в случае поступления сложного запроса, требующего привлечения специалиста другого структурного подразделения компании, специалист уточняет информацию и предоставляет ее клиенту.

Также возможно предоставление консультаций по почте. Письменные ответы направляются сотрудником компании на письменный запрос клиента или в случае поступления жалобы.

Устанавливаются типовые параметры средней и предельной продолжительности взаимодействия с клиентами (приложение В).

Интерактивные консультации предоставляются клиенту, отправившему в компанию вопрос, используя сервис «Личный кабинет» на сайте ООО «МЭК».

На вопросы клиента отвечает специалист ОПРСН.

Устанавливаются временные параметры взаимодействия с клиентами при обратной связи (приложение Г).

Для предоставления ответов специалист использует информационную базу и консультации со специалистами компании, отвечающими за сферу запроса клиента.

11.3 Предоставление информации по инициативе компании.

Предоставление клиенту информации по инициативе компании также как и консультации по запросу осуществляется через очные, заочные и интерактивные каналы информационного взаимодействия.

По инициативе компании клиентам предоставляется два типа информации:

- справочная информация;
- напоминания/сообщения.

К справочной информации относятся:

ООО «МЭК»	Стандарт организации. Система менеджмента качества. Обслуживание клиентов ООО «МЭК»		СТО СМК МЭК УСЭ-01-2023
	Редакция №1	стр 13 из 19	

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность компании и представленных в нем компаний;

- настоящий стандарт;
- перечни документов, необходимых для выполнения действий входящих в компетенцию сотрудников компании;
- образцы оформления документов и требования к ним;
- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов, в которых клиентам предоставляются документы, необходимые для выполнения действий входящих в компетенцию компании;
- схема размещения специалистов и режим приема ими клиентов;
- порядок информирования о ходе исполнения;
- порядок получения консультаций;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников, исполняющих действия, входящие в компетенцию компании.

К напоминаниям/сообщениям относится информирование:

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

Очное информирование включает информационные стенды, расположенные в помещениях ООО «МЭК», буклеты и брошюры, распространяемые там же.

На информационных стендах, в брошюрах и буклетах клиенты могут ознакомиться со справочной информацией о деятельности компании. Размещение информации осуществляют ведущие специалисты ОПРСН, ОСИР, ДО, ОКЭ, ОСУ.

Заочное информирование включает в себя систему автоинформирования, которая предназначена для предоставления информации клиенту без предварительного запроса.

Предусмотрено три типа автоматического информирования: телефонное, E-mail и SMS-сообщения. Выбор типа информирования зависит от информации, предоставленной в организацию потребителем. Перечень информации для автоинформирования и список потребителей для информирования ежемесячно составляются начальниками ОПРСН, ОСИР, ДО, ОКЭ, ОСУ согласовываются начальниками УСЭ, КИУ и ПУ, и утверждаются Первым заместителем директора.

Активация телефонного информирования производится в рабочие дни с 10 по 15 число каждого месяца специалистом бюро анализа учета оплаты потребленной электроэнергии ОПРСН.

Информирование по E-mail производится ежемесячно в автоматизированном режиме в момент формирования платежных документов в биллинге.

Информирование по SMS-сообщениям производится ежемесячно в автоматизированном режиме в момент формирования ведущим специалистом ОСИР реестра задолжников в биллинге.

## **12 Мониторинг удовлетворенности клиентов**

12.1 Мониторинг удовлетворенности клиентов осуществляют в целях определения областей улучшения деятельности, разработки и осуществления мер по наиболее полному удовлетворению требований и ожиданий потребителей.

12.2 Объектом мониторинга является удовлетворенность клиентов следующими сторонами деятельности организации:

- качество обслуживания клиентов;
- информирование об услугах;
- обратная связь с клиентами, включая претензии;
- репутация организации.

ООО «МЭК»	Стандарт организации. Система менеджмента качества. Обслуживание клиентов ООО «МЭК»		СТО СМК МЭК УСЭ-01-2023
	Редакция №1	стр 14 из 19	

12.3 Информацию для осуществления мониторинга удовлетворенности потребителей в зависимости от источников подразделяют на внешнюю и внутреннюю.

12.4 Для мониторинга удовлетворенности потребителей на основе внешней маркетинговой информации используют следующие методы:

- проведение опросов и интервьюирование;
- анализ претензий и обращений, размещенных на сайте ООО «МЭК».

12.5 По результатам обработки опросных листов (см. п. 10.3) рейтинг удовлетворенности клиентов CSAT вносится ведущим специалистом ОПРСН в отчетную форму (АФ, форма МЭК СМК УСЭ-05) и предоставляется начальником ОПРСН начальнику УСЭ до 05.07 и до 15.01 ежегодно.

12.6 Результаты интервью (по мере проведения) должны быть зафиксированы на бумажном либо электронном носителе, систематизированы и представлены для анализа и разработки коррекции/корректирующих действий и/или мероприятий по улучшению руководителям структурных подразделений, задействованных в результатах опроса.

12.7 Внутренняя маркетинговая информация ежемесячно формируется ведущими специалистами ОПРСН, ОСИР, ДО, ОКЭ, ОСУ в результате договорной и производственно-хозяйственной деятельности организации, результаты мониторинга включаются в форму (АФ, форма МЭК СМК УСЭ-05) и передаются начальникам отделов ОПРСН, ОСИР, ДО, ОКЭ, ОСУ.

Учитываются такие показатели, как:

- изменение количества потребителей;
- число заключенных и расторгнутых договоров;
- число претензий, полученных от контрагентов при реализации договоров.

Показатели, используемые для мониторинга удовлетворенности потребителей, подлежат анализу и, при необходимости, могут быть актуализированы.

12.8 Накапливаемая информация об удовлетворенности потребителей систематизируется начальниками ОПРСН, ОСИР, ДО, ОКЭ, ОСУ по следующим направлениям:

- определенным временным периодам (полугодие, год);
- объектам мониторинга удовлетворенности потребителей;
- группам потребителей и отдельным потребителям;
- критериям (позитив/негатив).

12.9 Ежемесячно значения показателей накопительным итогом по пунктам 2-7 формы (АФ, форма МЭК СМК УСЭ-05) предоставляются (по направлению деятельности) начальнику УСЭ/ПУ/КИУ до пятого числа месяца, следующего за отчетным.

12.10 Накапливаемая внешняя и внутренняя информация об удовлетворенности потребителей систематизируется начальником УСЭ с учетом предоставленных данных от начальников ПУ и КИУ.

12.11 Результаты мониторинга удовлетворенности потребителей на основе данных, полученных в ходе обработки внешней и внутренней информации, предоставляются первому заместителю директора в отчетной форме (АФ, форма МЭК СМК УСЭ-05) до 10.07 и до 20.01 ежегодно.

12.12 Первый заместитель директора на основе предоставленных данных мониторинга удовлетворенности потребителей осуществляет сравнительный анализ показателей с аналогичными показателями других организаций и/или по различным видам услуг, процессам, сегментам рынка для определения показателей деятельности, подлежащих коррекции.

12.13 Данные анализа удовлетворенности потребителей служат входными данными при проведении анализа со стороны руководства организации не реже одного раза в год для определения необходимых корректирующих и предупреждающих действий.

## 13 Ответственность

ООО «МЭК»	Стандарт организации. Система менеджмента качества. Обслуживание клиентов ООО «МЭК»		СТО СМК МЭК УСЭ-01-2023
	Редакция №1	стр 15 из 19	

- 13.1 Специалисты фронт-офиса и бэк-офиса несут ответственность за:
- достоверность и полноту предоставляемой информации клиенту при очном, заочном и интерактивном обслуживании;
  - неразглашение персональных данных.
- 13.2 Специалист ОРОРиКП несет ответственность за актуализацию информации, обязательной к размещению на сайте ООО «МЭК».
- 13.3 Ведущие специалисты ОПРСН, ОСИР, ДО, ОКЭ, ОСУ несут ответственность за:
- достоверность и полноту информации, предоставляемой для подготовки ответов на обращения клиентов;
  - формирование внутренней маркетинговой информации.
- 13.4 Начальники ОПРСН, ОСИР, ДО, ОКЭ, ОСУ несут ответственность за:
- согласование и направление ответов в сроки, установленные законодательством;
  - размещение информации на стендах;
  - обработку статистической информации по отзывам клиентов;
  - предоставление статистики по отзывам клиентов начальнику УСЭ, ПУ, КИУ;
  - формирование отчетной формы (АФ, форма МЭК СМК УСЭ-05).
- 13.5 Начальники УСЭ, ПУ, КИУ отвечают за:
- организацию и контроль проведения мониторинга удовлетворенности потребителей;
  - формирование и предоставление отчетной формы Первому заместителю директора в установленные сроки.
- 13.6 Ответственность за организацию обработки персональных данных в ООО «МЭК» несет лицо, назначенное приказом.
- 13.7 Ответственность за обеспечение безопасности персональных данных в информационной системе персональных данных несет лицо, назначенное приказом.
- 13.8 Первый заместитель директора несет ответственность за:
- выполнение анализа удовлетворенности потребителей;
  - подготовку программы корректирующих или предупреждающих действий.

Первый заместитель директора

А.В. Заев

РАЗРАБОТЧИК

Начальник управления  
по сбыту электроэнергии

А.А. Сочин

СОГЛАСОВАНО

Ведущий специалист  
по архитектуре бизнес-процессов

Т.А. Шинкаренко

Заместитель директора по производству

А.П. Коробцов

Начальник  
контрольно-инспекционного управления

Р.Г. Насибулин

Начальник управления информационных технологий

Я.Ю. Крамар

Начальник правового управления

Е.В. Емельянов



ООО «МЭК»	Стандарт организации. Система менеджмента качества. Обслуживание клиентов ООО «МЭК»		СТО СМК МЭК УСЭ-01-2023
	Редакция №1	стр 16 из 19	

**Приложение А**  
(обязательное)

**Параметры средней продолжительности взаимодействия с клиентами в режиме «одно окно»**

Таблица А1

<b>Форма взаимодействия</b>	<b>Критерий</b>	<b>Время обслуживания</b>
Центр очного обслуживания		
Обслуживание администратором	Ожидание в очереди	10 мин
	Прием	5 мин
Обслуживание начальником отдела по работе с населением, специалистом	Прием	10 мин
Обслуживание специалистом отдела сбыта и расчетов (прием отчетов)	Прием	2 мин
Обслуживание специалистом отдела по работе с населением	Ожидание в очереди	15 мин
	Прием	10 мин
Обслуживание специалистом договорного отдела	Ожидание в очереди	10 мин
	Прием	30 мин
Обслуживание сотрудником контрольно-инспекционного управления (прием заявок)	Ожидание в очереди	10 мин
	Прием	15 мин

ООО «МЭК»	Стандарт организации. Система менеджмента качества. Обслуживание клиентов ООО «МЭК»		СТО СМК МЭК УСЭ-01-2023
	Редакция №1	стр 17 из 19	

**Приложение Б**  
(обязательное)

**Типовое оборудование помещений для очного обслуживания**

Таблица Б1

Название	Описание	Оборудование/ оснащение	Примечание
Стойка с окном	помещение для администратора, специалиста отдела по работе с населением, специалиста договорного отдела	-окно приема; -отдельные телефонные аппараты с возможностью переадресации вызовов; -персональные компьютеры; -многофункциональное копировально-печатное устройство; -факс	
Рабочие места для приема посетителей	помещение	-отдельные телефонные аппараты; -персональные компьютеры	Рабочие места располагаются в кабинетах
Касса		-касса оборудована железной дверью и сигнализацией	
Коридоры/холлы для ожидания		-места для сидения; -информационные стенды; -предкассовый холл оснащен стойками/столами для заполнения бумаг и пишущими ручками	обеспечивается свободный проход предполагаемого потока людей
Санузел		-рукомойники; -средства гигиены (мыло, полотенца, салфетки, туалетная бумага)	доступен для клиентов

ООО «МЭК»	Стандарт организации. Система менеджмента качества. Обслуживание клиентов ООО «МЭК»		СТО СМК МЭК УСЭ-01-2023
	Редакция №1	стр 18 из 19	

**Приложение В**  
(обязательное)

**Параметры средней и предельной продолжительности взаимодействия с клиентами (заочное обращение)**

Таблица В1

<b>Форма взаимодействия</b>	<b>Критерий</b>	<b>Параметр (среднее / предельное значение)</b>
<b>Call-центр</b>		
Телефонное обслуживание граждан потребителей специалистом бюро обработки телефонных обращений	Время ожидания ответа	30 сек / 50 сек
	Запрос и поиск информации о клиенте	1,5 сек / 45 сек
	Предоставление информации по запросу и обработка запроса в информационном комплексе	2 мин / 5 мин
Телефонное обслуживание юридических лиц специалистом ОСИР	Соединения со специалистом	15 сек / 40 сек
	Предоставление информации специалистом	3 мин / 15 мин
<b>Почта</b>		
Обработка обращения специалистом	Регистрация, классификация обращений.	не более 1 дня
	Рассмотрение обращения и оформление ответа	3 дня / 30 дней

ООО «МЭК»	Стандарт организации. Система менеджмента качества. Обслуживание клиентов ООО «МЭК»		СТО СМК МЭК УСЭ-01-2023
	Редакция №1	стр 19 из 19	

**Приложение Г**  
(обязательное)

**Временные параметры взаимодействия с клиентами при обратной связи**

Таблица Г1

<b>Форма связи с клиентом</b>	<b>Направленность</b>	<b>Срок принятия мер (среднее/предельное значение)</b>
<b>Очная</b>		
Устная (в компании)	активная	3 дня / 30 дней
Письменная (в компании)	активная, пассивная	3 дня / 30 дней
<b>Заочная</b>		
Телефонное обращение	активная	3 дня / 30 дней
Почтовое обращение	активная	3 дня / 30 дней
<b>Интерактивная</b>		
Посредством Интернет-сайта	активная, пассивная	3 дня / 30 дней
По электронной почте	активная	3 дня / 30 дней