

УТВЕРЖДЕН
приказом АО «АтомЭнергоСбыт»
от 29.06.2015 № 167/1

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
(ПОКУПАТЕЛЕЙ)**

2015г.

Оглавление

| | |
|--|-----------|
| 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ | 4 |
| 1.1 Область применения | 4 |
| 1.2 Цели и задачи..... | 4 |
| 1.3 Нормативные ссылки | 5 |
| 1.4 Рабочие определения терминов, применяемых в Стандарте..... | 5 |
| 1.5 Ответственность | 7 |
| 1.6 Порядок введения в действие и внесения изменений в Стандарт | 7 |
| 2 ТРЕБОВАНИЯ К КОМПАНИИ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С КЛИЕНТАМИ | 7 |
| 2.1 Принципы и требования взаимодействия с клиентами..... | 7 |
| 2.2 Организационно-нормативное обеспечение | 8 |
| 2.3 Основные критерии и параметры взаимодействия с клиентами..... | 9 |
| 2.4 Деловой этикет | 9 |
| 2.5 Внутренний этикет | 11 |
| 2.6 Права клиентов | 11 |
| 3 ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ | 12 |
| 3.1 Организация инфраструктуры при очном обслуживании | 12 |
| 3.2 Организация приема клиентов..... | 12 |
| 3.3 Требования к помещениям для приема клиентов..... | 14 |
| 3.4 Требования к персоналу, осуществляющему прием клиентов | 14 |
| 3.5 Особенности делового этикета при очном обслуживании | 15 |
| 3.6 Особенности общения с людьми с ограниченными возможностями | 17 |
| 3.7 Принципы урегулирования конфликтов..... | 18 |
| 4 ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ | 19 |
| 4.1 Организация инфраструктуры заочного обслуживания | 19 |
| 4.2 Особенности делового этикета при телефонных переговорах..... | 21 |
| 4.3 Порядок заочного обслуживания клиентов посредством почтовой переписки..... | 21 |
| 5 ОРГАНИЗАЦИЯ ИНТЕРАКТИВНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ | 23 |
| 5.1 Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания | 23 |
| 5.2 Организация обработки обращений | 24 |
| 5.3 Требования к организации обратной связи с клиентами | 24 |
| 6 ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КЛИЕНТОВ | 25 |

| | |
|---|-----------|
| 6.2 Предоставление информации клиенту | 26 |
| 7 СПЕЦИФИКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ЭНЕРГОСБЫТОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ | 27 |
| 8. КОНТРОЛЬ И АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ | 28 |

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Область применения

1.1.1 Настоящий Стандарт обслуживания потребителей (покупателей) (далее Стандарт) применяется обособленными подразделениями и филиалами АО «АтомЭнергоСбыт» (далее - Компания). Стандарт является нормативным документом, устанавливающим базовые требования по взаимодействию с потребителями (покупателями) при оказании услуг в сфере электроснабжения.

1.1.2 Стандарт предназначен для применения в Компании и ее отделениях, участках.

1.1.3 Действие Стандарта распространяется на взаимоотношения с потребителями физическими лицами, юридическими лицами, предпринимателями без образования юридического лица, а также исполнителями коммунальных услуг из числа товариществ собственников жилья, жилищно-строительных, жилищных или иных специализированных потребительских кооперативов либо управляющих организаций. Стандарт не регламентирует взаимодействие филиала и потребителей на оптовом рынке электроэнергии (мощности).

1.1.4 Стандарт может быть использован как основа для принятия Кодексов деловой этики, соглашений и других документов по саморегулированию электроэнергетики.

1.1.5 Стандарт доводится до сведения потребителей и других заинтересованных сторон путем публикации на официальном сайте Компании www.atomsbt.ru, размещения в местах очного обслуживания потребителей и другими способами, обеспечивающими доступность документа.

1.2 Цели и задачи

1.2.1 Целью Стандарта является определение принципиального направления развития энергосбытовой деятельности Компании, установление норм и правил взаимодействия с клиентами, единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия подразделений Компании и клиентов для повышения их удовлетворенности качеством обслуживания.

1.2.2 Достижение данных целей обеспечивается за счет решения следующих задач:

Упрощения процедуры взаимодействия с клиентами в том числе:

- экономии времени и усилий клиентов, возможности предоставления клиенту одновременно нескольких видов услуг;

- уменьшения времени решения вопросов клиента, при соблюдении должного качества обслуживания;

- сокращения времени на обслуживание одного клиента;

- сокращения количества необходимых личных посещений офисов Компании за счет развития заочных форм обслуживания клиентов, в том числе через Интернет-сайт;

- анализ потребностей и ожиданий потребителей посредством обработки обращений потребителей.

Контроль качества оказываемых услуг с помощью:

- реализация механизма «обратной связи» - оперативного, комплексного и обоснованного реагирования на претензии и обращения;
- осуществление мониторинга и контроля над обслуживанием клиентов, в том числе за исполнением решений, принятых по жалобам и обращениям клиентов.

Информационной открытости для клиентов.

Создания комфортных условий и доброжелательного отношения к клиенту.

1.3 Нормативные ссылки

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

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Жилищный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон Российской Федерации от 26 марта 2003 года № 35 «Об электроэнергетике», п.4. ст. 37, 38, 39, 40;
- Федеральный закон Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», ст. 10, 11, 12;
- Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152 «О персональных данных», ст. 5, 6, 10;
- Основные положения функционирования розничных рынков электрической энергии и Правилами полного и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 4 мая 2012 года № 442;
- Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 года № 354;
- Правила недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания услуг по передаче электрической энергии и оказания этих услуг, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004 года №861;
- ГОСТ 32144-2013 Межгосударственный стандарт «Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения», введен в действие Постановлением Госстандарта Российской Федерации с 1 января 2014 года;
- ГОСТ Р ИСО 9000-2008 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» введен 10 сентября 2009 года;
- ГОСТ 30335-95/ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения», введен 1 июля 1994 года.

1.4 Рабочие определения терминов, применяемых в Стандарте

Применительно к настоящему Стандарту используются следующие термины и определения:

Дополнительные услуги – услуги, оказываемые потребителям энергоресурсов на договорной (платной) основе, сопутствующие энергоснабжению.

Заочное обслуживание – обслуживание клиентов без личного контакта с сотрудниками Компании, в том числе по телефону, почте или сети Интернет.

Интерактивное обслуживание – форма заочного обслуживания клиентов с использованием сети Интернет.

Интернет-приемная – интерактивная приемная для клиентов на Интернет-сайте.

Клиент – физическое или юридическое лицо, заключившее договор, либо обратившееся в соответствии с действующим законодательством для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи) электрической энергии (мощности) с Компанией.

Личный кабинет клиента - Интернет-сервис, обеспечивающий клиенту защищенный удаленный доступ к оперативным данным о состоянии его лицевого счета, включая возможность передачи показаний приборов учета и онлайн-оплаты за потребленную электроэнергию и иные виды услуг, оказываемых Компанией.

Обслуживание – вид деятельности, направленной на удовлетворение ряда общественных потребностей.

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.

«Одно окно» – организация процесса обслуживания клиентов таким образом, чтобы клиент смог получить желаемый результат по комплексу услуг от одного исполнителя Компании без непосредственного взаимоотношения с иными должностными лицами Компании.

Подрядная организация – организация, состоящая в договорных отношениях с Компанией и оказывающая услуги Компании в соответствии с договором.

Претензия (Жалоба) – направленное клиентом в адрес Компании или должностного лица Компании письменное или устное заявление о нарушении прав или охраняемых законом интересов клиентов; претензия о предоставлении услуги ненадлежащего качества и соответствующем уменьшении ее стоимости и т.п.

Расчетный период – период, единый для целей определения цен покупки и продажи электрической энергии (мощности), услуг. Расчетный период равен календарному месяцу.

Call-центр – универсальный коммуникационный канал дистанционного (заочного) обслуживания существующих и потенциальных клиентов по вопросам, связанным с энергоснабжением и дополнительными услугами, а также иным вопросам, касающимся взаимоотношений клиента и Компании на всей территории обслуживания.

Система управления взаимоотношениями с клиентом – часть системы управления Компании, которая обеспечивает анализ бизнес-процессов с точки зрения интересов клиентов, позволяет создать в филиале общую для всех структурных подразделений платформу по взаимодействию с клиентами. Включает

такие подсистемы, как изучение потребностей и ожиданий, управление контактами с клиентами и др.

Сотрудник – представитель Компании, ответственный за обслуживание Клиентов.

Филиал, отделение, участок – структурное подразделение Компании, осуществляющее очное и заочное обслуживание клиентов на подведомственной территории, обладающее для этого необходимым персоналом и оборудованное материально-техническими ресурсами.

Этикет – совокупность норм и правил, отражающих представления о должном поведении людей в обществе.

1.5 Ответственность

1.5.1 Ответственность за соблюдение Стандарта возлагается на:

- руководителей структурных подразделений Компании в рамках исполнения должностных обязанностей и выполнения ключевых показателей эффективности, а также осуществления контроля за деятельностью подразделений;
- сотрудников Компании, а рамках исполнения должностных обязанностей.

1.6 Порядок введения в действие и внесения изменений в Стандарт

1.6.1 Стандарт вводится в действие приказом Первого заместителя Генерального директора по операционному управлению Компании.

1.6.2 Все изменения и дополнения, вносимые в данный Стандарт, оформляются отдельным документом, который утверждается приказом Первого заместителя Генерального директора по операционному управлению Компании.

2 ТРЕБОВАНИЯ К КОМПАНИИ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С КЛИЕНТАМИ

2.1 Принципы и требования взаимодействия с клиентами

2.1.1 Основными принципами и требованиями взаимодействия Компании с клиентами являются надежность электроснабжения и доступность обслуживания, под которой понимается:

- территориальная доступность. Клиентам гарантируется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений независимо от удаленности места проживания;
- организационная доступность. Правила пользования услугами Компании прозрачны и исполнимы;
- информационная доступность. Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с Компанией носит публичный характер и предоставляется в доступной форме договора. Клиенты надлежащим образом информируются о стоимости услуг, порядке формирования и размере цен/тарифов на оплату электрической энергии (мощности).

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

2.1.3 Клиентам обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки.

2.1.4 Рассмотрение обращений и жалоб исходит из принципа добросовестности клиента, если в установленном законом порядке 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 данной группы клиентов нет юридических и технических знаний по вопросам электроснабжения.

2.1.5 Клиентам обеспечивается защита персональных данных, Компания использует полученную от клиентов персональную информацию, такую как имя и фамилия, адрес, адрес электронной почты, номера телефона и факса, исключительно конфиденциально с целью улучшения качества обслуживания клиентов.

2.2 Организационно-нормативное обеспечение

2.2.1 Система обслуживания клиентов в Компании организуется таким образом, чтобы обеспечить баланс качества и стоимости обслуживания и удовлетворение требований клиентов в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора.

2.2.2 В Компании на все структурные подразделения, занятые в работе с клиентами, 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;
- маркетинг услуг;
- сбор и предоставление руководству Компании отчетов по взаимодействию клиентами и предложений по улучшению качества обслуживания;
- доведение ежегодных тарифных меню;
- заключение договоров;
- расторжение договоров.

2.2.3 Каждое из структурных подразделений Компании, деятельность которых затрагивает интересы клиентов, на систематической основе дает предложения по улучшению работы с клиентами и участвует в реализации соответствующего плана мероприятий.

2.2.4 Компания предоставляет клиентам возможность свободного выбора любого из трех типов каналов информационного взаимодействия очного, заочного и интерактивного обслуживания - размещение информационно-справочной информации на Интернет-сайте Компании, организация «обратной связи» через сайт в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений клиента.

2.2.4.1 Управление выполняет функции «одного окна». Эти функции включают в себя очное обслуживание, заочное обслуживание клиентов и Интернет-приемную.

2.2.4.2 Отделения и участки обеспечивают непосредственное взаимодействие с клиентом. Оно включает очное и заочное обслуживание клиентов. Рассмотрение,

обработку и выполнение заявок, обращений клиентов, поступающих непосредственно через них и через Управление.

2.2.5 Для создания и поддержания системы информационного обслуживания клиентов Компания обеспечивает наличие:

- квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с клиентами и организацию клиентского обслуживания;
- помещений для приема клиентов;
- компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации и обработки информации, предоставленной клиентом в отделение или участок, а также формирования необходимых отчетов;

2.2.6 С учетом настоящего Стандарта разрабатываются следующие организационно-распорядительные документы:

- положение о деятельности структурного подразделения (положение об отделении, участке, отделе, службе, группе) по работе с клиентами;
- должностные и рабочие инструкции специалистов обслуживающих клиентов.

2.3 Основные критерии и параметры взаимодействия с клиентами

2.3.1 Эффективный процесс взаимодействия с клиентами характеризуется следующими параметрами:

- единообразие требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
- индивидуальный подход к 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 Компании;
- оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с клиентами;
- полнота, актуальность и достоверность информации, многоканальность предоставления информации.

2.3.2 Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия с клиентами при оказании услуг энергоснабжения являются:

- сохранение и расширение клиентской базы;
- осуществление корректных расчетов за поставленные энергоресурсы;
- обеспечение качества клиентского обслуживания.

2.4 Деловой этикет

2.4.1 Компания создает все условия для приятного и комфортного общения клиентов с персоналом Компании. Общение с клиентом является важным элементом Компании.

2.4.2 При обслуживании сотрудники обязуются соблюдать правила этикета общения с клиентами:

- вежливое, учтивое, доброжелательное отношение;

- вовлеченность в процесс общения с желанием оказать помощь в решении проблемы;

- особое внимание к клиентам с ограниченными возможностями;

- соблюдение рекомендаций по внешнему виду.

2.4.3 Сотрудник, обслуживающий клиента, обязан соблюдать правила этикета, уважительно относиться к клиенту и сохранять самообладание в любой ситуации.

2.4.4 Разговор следует вести таким образом, чтобы проблема каждого клиента была решена, и у него осталось позитивное впечатление о Компании. Сотрудник не должен говорить или намекать клиенту, что его проблема незначительна, либо сравнивать его с другими клиентами, проблемы которых, на его взгляд, более значимы.

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

2.4.6 Сотрудник должен уважительно выслушать точку зрения клиента вне зависимости от того, разделяет он ее или нет. Не допускается явно навязывать свою точку зрения, игнорировать высказывания клиента.

2.4.7 При общении с клиентом иностранные слова или профессиональные термины должны употребляться сотрудником в меру и только в тех случаях, когда он уверен в том, что клиент полностью понимает, о чем идет речь. Категорически запрещается употребление слов - «паразитов», просторечных или грубых выражений.

2.4.8 При взаимодействии с клиентом сотрудник не должен предоставлять заведомо ложную информацию либо дезориентировать клиента иными способами.

2.4.9 Если у сотрудника нет полной уверенности в точности передаваемых потребителю сведений, ему необходимо перепроверить информацию или предложить альтернативный канал ее получения.

2.4.10 Во избежание случайного предоставления недостоверной информации сотрудник не вправе консультировать клиента по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы его компетенции.

2.4.11 При выявлении ошибок, допущенных со стороны Компании или подрядных организаций, необходимо принести клиенту извинения за причиненные неудобства.

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

2.4.13 Особое внимание следует уделять работе с жалобами клиентов:

- внимательно выслушать клиента и выразить готовность разобраться в возникшей ситуации;

- зафиксировать жалобу с обращениями клиентов;

- сообщить клиенту стандартные сроки рассмотрения жалобы;

- сообщить клиенту, что по результатам рассмотрения жалобы с ним свяжутся.

2.4.14 При установлении фактов грубого обращения персонала с клиентом, оказания на него необоснованного давления и угроз временного прекращения

подачи электрической энергии виновные сотрудники Компании привлекаются к дисциплинарной ответственности в установленном порядке.

2.5 Внутренний этикет

В рабочее время сотрудник переключает личный мобильный телефон в бесшумный/тихий/виброрежим.

Разговоры ведутся между сотрудниками вполголоса, не следует мешать работе других сотрудников, обслуживающих клиентов, и самих клиентов громкими разговорами.

Сотрудник должен соблюдать субординацию с руководителями и коллегами, особенно в присутствии клиентов.

Сотрудник должен прилагать усилия для того, чтобы не создавать конфликтные ситуации и максимально способствовать их разрешению при возникновении.

Сотрудник содержит рабочее место в чистоте и порядке.

Сотрудник не должен заниматься макияжем, прической, находясь на рабочем месте.

Отмечать праздники в рабочее время запрещено.

2.6 Права клиентов

Компанией обеспечивается соблюдение прав и интересов клиентов в соответствии с действующим законодательством, в том числе:

- на безвозмездное заключение договора энергоснабжения;
- право на информацию;
- право на выбор оплаты услуг (банк, почта, кассы участков филиала, интернет, платежные терминалы);
- право на выбор способа обслуживания (личный контакт с сотрудником Компании, посредством телефона, Интернета, почты);
- право на обслуживание, в соответствии с установленными временными нормами обслуживания;
- право на конфиденциальность (данные клиента защищены от разглашения);
- на вежливое, предупредительное и внимательное обслуживание, а также на уважение своего достоинства независимо от уровня образования, пола, национальности, общественного положения, религиозных убеждений;
- выражать свое мнение в отношении предоставляемого обслуживания, как в форме благодарностей, так и в форме жалоб, претензий и предложений по повышению качества обслуживания при помощи всех каналов связи;
- право на объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб (претензий) в установленные сроки, а также возможность обращений в вышестоящую организацию;
- на обжалование противоправных действий сотрудников Компании.

3 ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

3.1 Организация инфраструктуры при очном обслуживании

3.1.1 Система очного обслуживания клиентов состоит из двух звеньев: управления и отделений, участков.

3.1.2 Очное обслуживание клиентов осуществляется в течение всего рабочего дня по следующему графику работы:

г. Тверь, г. Смоленск, г. Мурманск

| Дни недели | Часы работы |
|----------------|--|
| Понедельник | 9-00 - 18-00 (перерыв с 13-00 до 13-45) |
| Вторник | 9-00 - 18-00 (перерыв с 13-00 до 13-45) |
| Среда | 9-00 - 18-00 (перерыв с 13-00 до 13-45) |
| Четверг | 9-00 - 18-00 (перерыв с 13-00 до 13-45) |
| Пятница | 9-00 - 16-45 (перерыв с 13-00 до 13-45) |
| Суббота | выходной |
| Воскресенье | выходной |

г. Курск

| Дни недели | Часы работы |
|-------------|---|
| Понедельник | 8-00 - 17-00 (перерыв с 12-00 до 13-00) |
| Вторник | 8-00 - 17-00 (перерыв с 12-00 до 13-00) |
| Среда | 8-00 - 17-00 (перерыв с 12-00 до 13-00) |
| Четверг | 8-00 - 17-00 (перерыв с 12-00 до 13-00) |
| Пятница | 8-00 - 17-00 (перерыв с 12-00 до 13-00) |
| Суббота | выходной |
| Воскресенье | выходной |

Заочное обслуживание клиентов ведется по такому же графику **без перерыва**.

Адреса и контактные телефоны управления, отделений и участков Компании в Приложении № 1 к настоящему Стандарту.

3.1.3 При определении размещения отделений и участков Компании учитываются требования законодательства субъекта Российской Федерации, применяющиеся для установления границ муниципальных образований и их административных центров. Месторасположение (отделений, участков) определено исходя из пешеходной и транспортной доступности до них и обратно **в течение рабочего дня** для всех клиентов, проживающих в границах зоны обслуживания данных подразделений.

3.1.4 Управление в Компании, выполняет сбор и обработку информации по работе с клиентами из территориальных отделений, участков для формирования сводных статистических отчетов.

3.2 Организация приема клиентов

3.2.1 Прием клиентов осуществляется в каждом отделении, участке.

3.2.2 Очное обслуживание клиентов осуществляется специалистами, руководителями отделов и служб.

3.2.3 Типовой алгоритм обслуживания клиента:

3.2.3.1 Клиент знакомится с информационным стендом и объявлениями, разъясняющими порядок приема, типовые вопросы и функции сотрудников;

3.2.3.2 Специалист, который проводит первичный прием, выявляет необходимость обращения к вышестоящему руководителю;

3.2.3.3 Специалисты выполняют функции по реализации потребностей клиента в рамках своих должностных обязанностей;

3.2.4 Устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с клиентом:

| Форма взаимодействия | Критерий | Параметр (среднее значение) |
|--|--------------------|-----------------------------|
| <i>Обслуживание в отделениях (участках)</i> | | |
| Обслуживание заместителем начальника отделения (участка), (руководителем отдела) | Ожидание в очереди | 10 мин. |
| | Прием | 5 мин. |
| Обслуживание специалистом | Ожидание в очереди | 20 мин. |
| | Прием | 15 мин. |
| Обслуживание техником | Ожидание в очереди | 20 мин. |
| | Прием | 10 мин. |
| Общее время обслуживания клиентов | | Не более 30 мин. |

Сроки обработки обращения потребителей

| Форма взаимодействия | Критерий | Параметр (среднее/предельное значение) |
|---|--|--|
| <i>Заявления (возврат, перенос на др. лиц. счёт денежных средств)</i> | | |
| Обработка обращения | Регистрация, классификация обращений | не более 1 дня |
| | Рассмотрение обращения и оформление ответа | до 10 дней |
| | Согласование возврата/переноса денежных средств в Центральном аппарате | до 4 дней |
| | Перечисление денежных средств | 3-4 дня |

| | | |
|-------------------------|--|------------------|
| Общая продолжительность | | не более 30 дней |
|-------------------------|--|------------------|

3.3 Требования к помещениям для приема клиентов

3.3.1 Обслуживание клиентов организуется в помещениях, находящихся в максимально доступном для большинства населения месте.

3.3.2 Помещение для обслуживания клиентов обеспечивает беспрепятственный доступ посетителей.

3.3.3 В залах обслуживания и всех помещениях для приема клиентов обеспечены чистота и порядок, хорошее освещение.

3.3.4 Вход и выход (включая аварийный) из помещения оборудованы указателями и источниками аварийного освещения.

3.3.5 В целях безопасности сотрудников и клиентов помещения оборудованы противопожарной системой, средствами пожаротушения и системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

3.3.6 Типовое оборудование помещения для обслуживания клиентов включает:

- наличие информационных стендов;
- наличие стульев для удобства ожидания клиентов Компании;
- наличие мест для заполнения документов;

3.3.7. Информационные указатели, оформленные в едином корпоративном стиле, размещаются:

- по пути следования клиентов до центра обслуживания (абонентского пункта) (при необходимости);
- у центрального входа в помещение;
- вывеска с названием Компании, оформленная в едином корпоративном стиле;
- табличка с информацией о режиме работы и контактные телефоны;
- у входа в каждое из внутренних помещений – наддверная табличка с названием отдела или службы.

3.4 Требования к персоналу, осуществляющему прием клиентов

3.4.1 Требования к содержанию рабочего места:

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

- на рабочем месте запрещен приём пищи, исключение составляют напитки (чай, кофе, вода);

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

- на рабочем столе сотрудника должна располагаться табличка с указанием должности, фамилии, имени и отчества лица, ведущего приём клиентов;

3.4.2 Требования к внешнему виду (дресс-код):

Одежда сотрудника должна быть чистой и аккуратной, спокойных тонов, выдержанная в строгом деловом стиле:

- костюм или юбка, брюки, жилет, пиджак или жакет – однотонных расцветок;
- глубоко декольтированные наряды не допускаются;
- белая (светлая) блузка (у женщин) и рубашка (у мужчин).

Недопустимы следующие виды одежды: юбки более 10 см выше колена, шорты, спортивная одежда, футболки, сильно потертая или обветшалая одежда, одежда с разрезами или дырами, а также одежда, открывающая живот и спину, с бахромой, одежда с открытыми плечами.

Обувь сотрудника должна быть чистой и аккуратной, с закрытым носком и пяткой, цвет обуви должен гармонировать с цветом и фасоном одежды. Не допускается спортивная и пляжная обувь.

Сотрудник, контактирующий с клиентом, должен носить бейдж в течение всего рабочего дня. Бейдж содержит название Компании, Ф.И.О и должность сотрудника.

Волосы должны быть ухожены и аккуратно уложены. Длинные волосы рекомендуется убирать в низкий хвост или пучок. Креативные стрижки или окрашивание недопустимы.

Макияж должен быть дневным естественным неярких тонов. Полное отсутствие макияжа нежелательно.

Руки должны быть ухоженными, ногти – не длинными, без яркого декоративного маникюра.

Запах духов (туалетной воды, дезодоранта) не должен быть сильно выражен.

Украшения, если они используются, должны быть неброскими и негромоздкими. Форма украшений должна быть максимально лаконичной и простой.

3.5 Особенности делового этикета при очном обслуживании

3.5.1 Личное общение с клиентом является важным элементом Компании. Сотрудник, принимающий клиента, является лицом Компании, от него зависит восприятие Компании клиентом.

3.5.2 Обслуживая клиента, сотрудник обязан:

- поприветствовать клиента и предложить ему присесть;
- в вежливой форме узнать имя и отчество клиента, обращаться к нему во время разговора по имени и отчеству;
- внимательно выслушать клиента;
- отвечать на вопросы клиента вежливо и доброжелательно, в корректной форме;
- выполнить необходимую для решения вопроса работу, вежливо попросив клиента подождать, или четко, грамотно и доступно объяснить способ решения вопроса;
- при невозможности решить вопрос на месте перенести срок его решения, при необходимости запросить недостающие сведения. Отказ в решении вопроса клиента должен быть аргументирован и предложены действия для решения вопроса;

- не повышать голос, не проявлять торопливость, не высказывать нетерпения, избегать непонятных для потребителя терминов, не допускать в разговоре с клиентом неприятные для него интонации, не проявлять безразличия к проблемам клиента.

3.5.3 При получении от клиента письменного заявления сотрудник наделенный соответствующими полномочиями, обязан:

- внимательно изучить его;
- при неполной информации, изложенной в заявлении, выяснить у клиента недостающую информацию;
- известить клиента о сроке разрешения проблемы или рассмотрения 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.

3.5.4 Консультируя клиента сотрудник четко и доходчиво отвечает на вопросы, при необходимости кратко излагает суть в письменном виде или дает возможность клиенту самому записать основные ответы.

3.5.5 Форма изложения устных или письменных обращений к клиенту не должна допускать категоричных выражений, таких как: «Вы обязаны», «Вам предписывается», «Явиться», «Предъявить» и т.п.

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

- быть к клиенту особенно внимательным, даже если жалоба кажется несущественной или необоснованной;
- помочь клиенту изложить свою жалобу, дать возможность спокойно высказаться, уточнить суть жалобы;
- требуемая от клиента документация должна быть минимальной;
- решать проблему в кратчайшие сроки;
- анонимные жалобы в целях анализа и статистики обращений рассматривать в отдельном порядке.

3.5.7 Сотрудник должен демонстрировать доброжелательное отношение к клиенту, при общении с ним:

- корпус сотрудника развернут в сторону клиента;
- взгляд сотрудника направлен клиенту в глаза;
- действия и пояснения желательно (в случае уместности) сопровождать улыбкой.

3.5.8 Клиент не всегда может получить то, зачем пришел, но уйти он должен в хорошем расположении духа. Поэтому сотруднику необходимо быть максимально вежливым и корректным при общении с клиентом.

3.5.9 По завершении общения сотруднику необходимо поблагодарить клиента за визит: «Рады, что Вы к нам обратились. До свидания. Всего доброго!».

3.6 Особенности общения с людьми с ограниченными возможностями

Сотрудники, осуществляющие очное обслуживание клиентов, при взаимодействии с людьми с ограниченными возможностями руководствуются ниже перечисленными правилами.

3.6.1 При общении необходимо:

- разговаривая с человеком с ограниченными возможностями, обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику (если они присутствуют при разговоре);

- предлагая помощь, ждать пока ее примут, а затем уточнять порядок действий;

- разговаривая с человеком, испытывающим трудности в общении, слушать его внимательно, быть терпеливым, ждать, когда человек сам закончит фразу. Не поправлять его и не договаривать за него. Не делать вид, что достигнуто понимание, если на самом деле это не так. Повторить, что вы поняли, это поможет человеку продолжить беседу.

3.6.2 Общение с людьми, испытывающими трудности при передвижении.

При общении необходимо:

- помнить, что инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Недопустимо облакачиваться на нее, толкать, катить коляску без его согласия.

- во всех случаях, например, если необходимо открыть тяжелую дверь или продвинуться по ковру с длинным ворсом, прежде чем оказать помощь, необходимо убедиться в ее необходимости, спросив у клиента;

- если вам разрешили передвигать коляску, катить ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия;

- при беседе, по возможности, располагаться на одном уровне с клиентом. Следует избегать положения, при котором вашему собеседнику придется запрокидывать голову;

- помнить, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием и общаться с ними соответственно.

3.6.3 Общение с людьми с плохим зрением и незрячими.

При общении необходимо:

- обязательно представиться;

- предлагая свою помощь, направлять человека, не стискивая его руку, идти рядом, не тащить человека за собой;

- предупреждать о препятствиях: ступенях, низких притолах и т.п.;

- в случае сопровождения незрячего человека собакой-поводырем не давать ей команды и не трогать ее;

- при необходимости читать незрячему человеку, сначала предупредить его об этом. Говорить нормальным голосом, не пропускать информацию, если вас об этом не попросят. Если это важный документ, не заменять чтение пересказом. Если незрячий человек должен подписать документ, прочитать его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом;

- предлагая незрячему человеку сесть, не усаживать его, а направить его руку на спинку стула или подлокотник. Не водить по поверхности его руку, а дать ему возможность свободно потрогать предмет;

- не заставляя вашего собеседника вещать в пустоту, если вы перемещаетесь, предупредите его;

- заметив, что незрячий человек сбился с маршрута, не управлять его движением на расстоянии, а подойти и предложить помощь.

3.6.4 Общение с людьми с нарушением слуха.

При общении необходимо:

- для привлечения внимания человека, который плохо слышит, можно сделать знак ему рукой или прикоснуться к плечу. При беседе смотреть прямо на него;

- необходимо иметь в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам;

- говорить ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то и кричать, особенно в ухо;

- если просят повторить что-то, попробовать перефразировать предложение, можно использовать жесты;

- убедиться, что собеседник понял услышанное;

- если сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, но так, чтобы она была точно понята;

- при затрудненном в устном общении можно предложить общение перепиской.

3.6.5 Общение с людьми с задержкой в развитии и затруднениями в общении.

При общении необходимо:

- использовать доступный язык, выражаться точно и по делу;

- избегать словесных штампов и образных выражений;

- предоставлять информацию "по шагам", давая вашему собеседнику возможность осмыслить каждый шаг.

3.6.6 Общение с людьми, испытывающими затруднения в речи.

При общении необходимо:

- не перебивать и не поправлять человека, который испытывает трудности в речи;

- начинать говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль;

- задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка;

- не стесняться переспросить;

- при затруднении в общении спросить, не хочет ли Ваш собеседник использовать другой способ – написать, напечатать.

3.7 Принципы урегулирования конфликтов

3.7.1 Недопущение возникновения конфликта является важным условием для обеспечения защиты интересов клиентов.

3.7.2 Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники Компании обязаны:

- избегать предконфликтных ситуаций;

- налаживать прочные и долговременные отношения с клиентами;

- уметь общаться с клиентами, проявляя искреннюю заинтересованность в их проблемах;
- стремиться действовать в интересах клиента, уметь распознавать и избегать создания ситуаций, когда возникновение конфликта становится возможным;
- разрабатывать варианты решений, максимально удовлетворяющие потребности и интересы двух сторон;
- находить возможно большее число альтернатив для урегулирования конфликта;
- не допускать возникновения ситуации, при которой в конфликте начинают участвовать другие клиенты;
- соблюдать принцип конфиденциальности.

3.7.3 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.

3.7.4 При разрешении конфликтных ситуаций с клиентом действия сотрудников Компании, включая принимаемые ими решения, не должны преследовать личный интерес.

3.7.5 Каждая сторона должна признавать равные права другой стороны на отстаивание собственной позиции в понимании проблемы и путей ее преодоления.

3.7.6 Спорные вопросы при урегулировании конфликта, должны рассматриваться всеми сторонами – как общая проблема.

3.7.7 Сотрудники должны проявлять терпимость к фактам некорректного с ними обращения клиентов, стремясь обеспечить клиентов наилучшим сервисом, так как предупредительное отношение к клиентам, создание наиболее благоприятных условий для них является залогом длительных партнерских отношений.

4 ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

4.1 Организация инфраструктуры заочного обслуживания

4.1.1 Система заочного обслуживания между Компанией и клиентом, включает три канала связи:

- телефонное обслуживание, информационная горячая линия;
- почта (почтовая переписка);
- интернет-сайт.

4.1.2 Компания предоставляет справочную службу, обратившись в которую клиент может получить информацию по услугам посредством телефонной связи, а также передать необходимую информацию через Интернет-сайт и почтовой переписке с ними.

4.1.3 Почтовая переписка используется для направления документации, связанной с обслуживанием. А также в случаях, когда клиент направляет обращение по почте (заявление, жалобу и т.п.).

4.1.4 Устанавливаются следующие типовые параметры деятельности управления, отделения, участка:

- прием вызовов осуществляется в рабочее время общей продолжительностью 8 часов в день;

- номер телефонов «Горячей линии» филиала, единый на всей территории внутризонального телефонного соединения;

- звонок бесплатный для абонента, за исключением случаев, когда абонент находится за пределами территории внутризонального телефонного соединения;

- при осуществлении записи клиент предупреждается об этом в начале телефонного разговора.

4.1.5 Все телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с клиентами, указываются на платежных документах, информационных стендах, на Интернет-сайте Компании.

4.1.6 Телефоны для прямого телефонного контакта со специалистом доступны для звонков клиентов в часы работы согласно общему рабочему графику Компании.

4.1.7 В случае обращения клиента по телефону для прямого телефонного контакта за получением информации о состоянии расчетов и иной информации, которая носит конфиденциальный характер, сотрудник обязан спросить следующие данные: назвать номер лицевого счета (для граждан) или номер договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) (для юридических лиц). В случае отказа клиента выполнить вышеуказанные требования, сотрудник обязан разъяснить клиенту о невозможности предоставления информации.

4.1.8 В случае, если обращение клиента содержит нецензурную брань, оскорбления или угрозы в адрес специалиста, специалист имеет право прекратить телефонный контакт, прервав разговор.

4.1.9 Техническое оснащение Контактного центра и количество задействованных операторов должно обеспечивать прием всех звонков.

4.1.10 С целью популяризации Контактного центра и удобства восприятия используются легко запоминающиеся номера телефонов, по которым клиент может обратиться в Контактный центр.

4.1.11 В рабочее время прием вызовов осуществляется операторами соответствующего структурного подразделения. В нерабочее время функции заочного обслуживания выполняет автоответчик.

4.1.12 Сотрудники (операторы) Контактного центра должны владеть технологией работы и взаимоотношений с клиентами.

4.1.13 При ответах на вопросы клиентов, операторы Контактного центра должны использовать справочник типовых вопросов и ответов, что позволяет ускорить и унифицировать процесс обслуживания клиентов по телефону и исключить возможность искажения предоставляемой им информации.

4.1.14 При поступлении вопроса, ответ на который входит в зону компетенции специалиста, специалист самостоятельно предоставляет клиенту необходимую информацию.

4.1.15 При поступлении вопроса, требующего соединения со специалистом Компании, оператор переводит клиента на компетентного в области решения проблемы сотрудника.

4.1.16 При поступлении вопроса, требующего дополнительного времени на подготовку ответа, специалист запрашивает контактную информацию клиента и сообщает о сроке предоставления ответа на вопрос. В обозначенный срок специалист Компании связывается с клиентом.

4.2 Особенности делового этикета при телефонных переговорах

4.2.1 Телефонные переговоры являются важным элементом Компании. Сотрудник, отвечающий на телефонный вызов, формирует соответствующий имидж Компании у реальных и потенциальных клиентов и партнеров, чем содействует успеху Компании.

4.2.2 На входящий телефонный вызов необходимо отвечать своевременно, не позже четвертого сигнала (12 сек.). При звонке на номер Контактного центра возможно более длительное ожидание в случае, если линия занята (до 2-х мин.).

4.2.3 Сотрудник всегда первым приветствует клиента. В процессе общения следует обращаться к клиенту по имени и отчеству и на «Вы».

4.2.4 Сотруднику следует следить за скоростью своей речи, так как слишком быстрая или слишком медленная речь затрудняют общение.

4.2.5 Из-за особенности телефонной связи сотруднику необходимо четко выговаривать слова, чтобы клиент хорошо их слышал и понимал.

4.2.6 Если сотрудник не уверен, что правильно расслышал что-либо в телефонном сообщении, ему необходимо переспросить клиента во избежание недопонимания.

4.2.7 Сотрудник должен быть лаконичен, четок в изложении информации, не допускать продолжительных пауз. Телефонный разговор должен быть содержательным, но кратким.

4.2.8 Не рекомендуется вести телефонные переговоры по громкой связи.

4.3 Порядок заочного обслуживания клиентов посредством почтовой переписки

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

Письменное обращение может быть направлено клиентом по адресу Компании либо представлено лично.

4.3.2 Все письменные обращения в Компанию регистрируются и обрабатываются. Специалист, обеспечивающий регистрацию и обработку поступающих письменных обращений клиентов, использует электронную форму журнала регистрации данных, с помощью которой контролируется движение всех запросов клиентов.

4.3.3 После регистрации документ направляется на рассмотрение руководства и далее в соответствующее структурное подразделение Компании. В структурном подразделении назначается ответственный исполнитель за подготовку ответа на каждое конкретное обращение.

4.3.4 Письменное обращение должно быть рассмотрено специалистами в течение 10 рабочих дней. В случае если ответ на обращение требует более детальной

проработки, срок ответа на обращение может быть продлен. Общая продолжительность – не более 30 календарных дней.

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

4.3.6 Ответы, направляемые клиентам Компании, оформляются на фирменном бланке Компании с обязательным заполнением реквизита «отметка об исполнителе». Данный реквизит является также контактной информацией, указываемой с целью предоставления клиенту возможности обращения в случае возникновения дополнительных вопросов к сотруднику Компании, подготовившему ответ.

4.3.7 Устанавливаются следующие типовые параметры средней и предельной продолжительности взаимодействия с клиентами:

| Форма взаимодействия | Критерий | Параметр (среднее/предельное значение) |
|---|--|---|
| <i>Головной офис, отделение, участок</i> | | |
| Телефонное обслуживание клиента | Время ожидания ответа | не более 30-40 сек. |
| | Запрос и поиск информации о клиенте | 45 сек. |
| | Предоставление информации по запросу | 3 мин. |
| <i>Почта</i> | | |
| Обработка обращения | Регистрация, классификация обращений | не более 1 дня |
| | Рассмотрение обращения и оформление ответа | 14 дней |
| | Продление рассмотрения обращения | до 30 дней |
| Общая продолжительность | | не более 30 дней |

4.3.8 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;
- если в письменном обращении не указаны контактные данные.

5 ОРГАНИЗАЦИЯ ИНТЕРАКТИВНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

5.1 Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания

5.1.1 Интерактивное обслуживание организуется на базе официального сайта Компании www.atomsbt.ru

Интернет-обслуживание клиентов обеспечивает:

- возможность предоставления справочной информации большому количеству клиентов;
- дополнительный способ взаимодействия с клиентами, имеющими доступ в Интернет;
- информирование клиентов о новостях Компании, изменениях в ценовой политике, изменении перечня предоставляемых услуг;
 - индивидуальный подход к каждому клиенту, благодаря предоставлению возможности ведения электронного диалога с каждым клиентом в отдельности.

5.1.2 Интернет-сайт предоставляет клиенту следующие возможности:

- просмотреть контактную информацию о специалистах структурных подразделений Компании;
- получить иную интересующую информацию о деятельности Компании.

Одним из сервисов, предлагаемых клиентам, «Личный кабинет», расположенный на Интернет-сайте Компании. Сервис позволит клиентам решать вопросы с помощью Интернета на своем рабочем месте или дома, не тратя времени на визит в офисы и не осуществляя телефонные звонки в Контактный центр.

В «Личном кабинете» клиенту предоставлена возможность:

- ввести показания своих приборов учета или ввести расход потребленной электроэнергии;
- произвести оплату за потребленную электроэнергию;
- подать заявку на получение услуги;
- произвести оплату за предоставление коммерческих услуг;
- сообщить о произведенной оплате;
- оплатить иные коммунальные и дополнительные услуги.

Кроме того, «Личный кабинет» предоставляет клиенту следующую информацию:

- о лицевом счете клиента;
- о платежах за электроэнергию;
- статистику потребления электроэнергии клиентом;
- об имеющейся задолженности по оплате электроэнергии;
- предупреждение о приостановлении (ограничении) электроснабжения.

Юридические лица могут ознакомиться с состоянием расчетов по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)).

5.1.3 Типовой алгоритм интерактивного обслуживания с помощью электронной почты:

- все обращения клиентов, полученные Компанией посредством электронной почты, распечатываются и регистрируются с использованием электронной формы журнала регистрации данных;

- после регистрации документ направляется на рассмотрение руководства и далее в соответствующее структурное подразделение Компании. В структурном подразделении назначается ответственный исполнитель за подготовку ответа на каждое конкретное обращение;

- обращение посредством электронной почты должно рассмотрено специалистами в течение 5 рабочих дней. В случае если ответ на обращение требует более детальной проработки, срок ответа на обращение может быть продлен, но составлять не более 30 календарных дней;

- ответ на обращение в виде информационного сообщения предоставляется клиенту посредством электронной почты и должен содержать конкретную информацию о сути вопроса, заданного потребителем, Ф.И.О. и телефон исполнителя.

5.2 Организация обработки обращений

5.2.1 Интерактивное обслуживание ведется по двум направлениям:

- предоставление справочной информации;
- удовлетворение запросов на жалобы клиентов.

5.2.2 Типовой алгоритм интерактивного обслуживания:

- клиенту предоставляется возможность ознакомиться с ответами на наиболее часто встречающиеся вопросы и жалобы в соответствующих разделах Интернет-приемной;

- при необходимости клиент заполняет автоматизированную форму претензии (жалобы);

- после поступления информации в Интернет-приемную от клиента:

- оператор предоставляет ответ или направляет запрос специалисту;

- ответ направляется клиенту и если представляет интерес для других потребителей, публикуется на сайте.

5.3 Требования к организации обратной связи с клиентами

5.3.1 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).

5.3.2 По способу выражения обратная связь подразделяется на:

- жалобы;
- предложения;
- отзывы о деятельности.

5.3.3 Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:

- устные и письменные обращения клиентов в Компанию (включая записи в книге отзывов предложений);

- телефонные обращения;
- почта;
- Интернет-сайта.

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

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

5.3.6 Устанавливаются следующие требования к временным параметрам для различных форм взаимодействия с клиентами в зависимости от направленности обратной связи:

| Форма связи с клиентом | Направленность | Срок принятия мер/частота проведения опросов |
|---|--------------------|---|
| <i>Очное</i> | | |
| Устная форма в головном офисе, отделениях, участках | Активное | 10 дней |
| Письменная форма в головном офисе, отделениях, участках (включая книгу жалоб) | Активное/пассивное | 14 дней/не чаще 1 раза 3 месяца и не реже 1 раза в год |
| <i>Заочное</i> | | |
| Телефонное обращение | Активное | Ответ непосредственно в течение телефонного обращения. В случае сложного вопроса- ответ в течение 3-14 дней, в зависимости от выбранного клиентом канала обратной связи |
| Почтовое обращение | Активное | 14 дней |
| <i>Интерактивное</i> | | |
| Посредством Интернет- сайта | Активное/пассивное | 14 дней/не чаще 1 раза в 3 месяца и не реже 1 раза в год |
| По электронной почте | Активное | 14 дней |

5.3.7 Для изучения мнения клиентов о качестве обслуживания на регулярной основе (не чаще одного раза в год) проводятся опросы.

5.3.8 Отчеты по итогам изучения степени удовлетворенности клиентов доводятся до сведения руководства Компании и других заинтересованных сторон путем размещения:

- на сайте Компании;
- на информационных стендах в управлении, отделениях, участках;
- в периодической печати.

6 ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КЛИЕНТОВ

Информационное взаимодействие с клиентами имеет следующие формы:

- на официальном сайте Компании – в тематических разделах сайта, Виртуальной приемной, Личном кабинете клиента.
- в структурных подразделениях Компании – на информационных стендах, в информационных книгах, в виде раздаточного материала (листочки, брошюры,

буклеты, бланки), в виде объявлений и табличек (контактные данные, режим работы и пр.).

- на информационных досках (расположенных в подъездах многоквартирных жилых домов или в пределах земельного участка, на котором расположены многоквартирные дома, а также у зданий администрации в сельских поселениях) – в виде объявлений, извещений, информационных листов и т.д.

- в платежных документах.

- в официальных печатных изданиях.

- по запросу клиента – письменно, по электронной почте, через Личный кабинет клиента, и в иной удобной для клиента и доступной для Компании форме.

6.2 Предоставление информации клиенту

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

6.2.2 По инициативе Компании клиентам предоставляется два типа информации:

- справочная информация;

- напоминания/сообщения;

6.2.3 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;

- 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 обособленных подразделений, филиалов, отделений, участков и режим приема клиентов;

- порядок информирования о ходе исполнения;

- порядок получения консультаций;

- порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников, исполняющих действия, входящие в компетенцию Компании.

6.2.4 К напоминаниям/сообщениям относится информирование:

- о наличии задолженности;

- о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;

- об изменении цен/тарифов на электрическую энергию (мощность).

6.2.5 Очное информирование включает информационные стенды, буклеты и брошюры, расположенные в обособленных подразделениях, филиале, отделениях, участках обслуживания клиентов, где клиенты могут ознакомиться со справочной информацией о деятельности Компании.

6.2.6 Заочное информирование включает в себя процедуру обзвона клиентов специалистами Компании или с помощью рассылки по электронной почте. В зависимости от выбранной клиентом формы оповещения.

6.2.7 Интерактивное информирование включает в себя:

- процедуру индивидуального информирования;
- справочную информацию, размещенную на сайте.

6.2.8 Индивидуальное информирование применяется для адресного распространения напоминаний для клиентов.

7 СПЕЦИФИКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ЭНЕРГОСБЫТОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

7.1 В платежных документах представляемых юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям для оплаты электрической энергии указываются:

- размер промежуточных платежей, определяемый в соответствии с условиями договора;
- подлежащей оплате объем электроэнергии фактически использованный за расчетный период;
- задолженность предыдущих периодов (в том числе по оплате промежуточных платежей);
- цена и стоимость электрической энергии, в том числе стоимость электрической энергии по нерегулируемой цене, стоимость услуг по передаче электрической энергии, стоимость иных услуг, неразрывно связанных с процессом электроснабжения;
- метод расчета, использованный при определении суммы платежа, включая порядок расчета штрафных санкций (пеня, неустойка) за задержку платежа, а также период времени, за который выставляется платежный документ; составляющие цены на электроэнергию;
- срок, в течение которого платежный документ должен быть оплачен;
- изменения величины цены/тарифа на электрическую энергию (мощность) и/или правил применения, если таковые происходили;
- контактную информацию, необходимую клиенту в случае возникновения дополнительных вопросов.

7.2 В платежных документах представляемых клиентам физическим лицам для оплаты электрической энергии указываются:

- наименование Компании, номер банковского счета и банковские реквизиты, адрес (место нахождения), номера контактных телефонов, номера факсов и адреса электронной почты, адрес сайта в сети Интернет;
- период, за который выставлен счет на электроэнергию;
- сведения о собственнике помещения (с указанием фамилии, имени и отчества физического лица), почтовый адрес жилого помещения, а для жилых помещений государственного и муниципального жилищных фондов - сведения о нанимателе

жилого помещения (с указанием фамилии, имени и отчества нанимателя), лицевой счет;

- последнее известное показание;
- указание единицы измерения объема электроэнергии и размера тарифа, действующего в расчетный период;
- объем электрической энергии, предоставленной клиенту за расчетный период в жилом помещении, и размер платы;
- объем электроэнергии, использованной на общедомовые нужды в многоквартирном доме за расчетный период, показания коллективного (общедомового) прибора учета, суммарный объем электрической энергии, предоставленной во всех жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме;
- сведения о размере перерасчета (доначисления или уменьшения) платы (при его наличии);
- сведения о размере задолженности потребителя за предыдущие расчетные периоды;

7.3 В случае, если объем фактически потребленной электрической энергии подлежащий оплате по выставляемому платежному документу является необычно большим или малым, соответствующее подразделение Компании обязано обеспечить повторную проверку данных, содержащихся в документе, на предмет наличия в них ошибок.

8. КОНТРОЛЬ И АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

8.1 Для контроля качества обслуживания клиентов в Компании проводятся следующие мероприятия:

- мониторинг своевременности рассмотрения обращений клиентов и сохранности данных обращений;
- контроль соответствия помещений для приема клиентов настоящему Стандарту;
- контроль за внешним видом персонала и состоянием рабочих мест.

8.2 Для мониторинга и анализа качества обслуживания клиентов предусмотрены следующие мероприятия:

- разработка анкет и проведение анкетирования потребителей для заочной оценки качества обслуживания персоналом Компании;
- проведение маркетингового анализа среди клиентов Компании по категориям – юридические и физические лица;
- для углубленного анализа удовлетворенности оказанием услуг разными категориями клиентов проводить маркетинговый анализ по сегментам рынка (для юридических лиц – социально-экономическая сегментация, для физических лиц – демографическая сегментация);
- с определенной периодичностью проводить исследования для изучения уровня качества обслуживания клиентов очным методом «Тайный покупатель». Для исследования могут выбираться как конкретные офисы, так и все офисы в целом;
- использовать метод «Тайный покупатель» и для заочного контроля, позвонив по телефону;

- результаты исследований доводить до руководства с предложениями по улучшению ситуации (если это требуется). Составлять план по внедрению изменений и исправлению ситуации (если это требуется);

- регулярно проводить семинары и тренинги с сотрудниками Компании по повышению уровня обслуживания и оказания услуг.

В каждом структурном подразделении, осуществляющем обслуживание клиентов, располагается книга отзывов и предложений.

| Филиал | Населенный пункт | Контакты |
|--------------------------------|---|--------------------|
| Управление | г. Курск, пр-кт Хрущева, д. 8 | т.(4712) 50-95-40 |
| Курское отделение | г. Курск, ул. Асеева, д. 1 | т.(4712) 70-30-94 |
| Участок г. Курска | г. Курск, ул. Асеева, д. 1 | т.(4712) 70-30-92 |
| Доп. офис участка г. Курска | г. Курск, ул. Энергетиков 4, дом 10 | т.(4712) 37-71-82 |
| Центральное отделение | г. Курск, ул. М. Горького, д. 70 | т. (4212) 39-36-74 |
| Курский участок | г. Курск, ул. М. Горького, д.70 | т. (4712) 39-36-96 |
| Золотухинский участок | пос. Золотухино, ул. Ленина, д. 4 | т. (47151) 2-18-50 |
| Медвенский участок | пос. Медвенка, ул. Пивнева, д.8 | т. (47146) 4-14-89 |
| Поныровский участок | пос. Поныри, ул. Маяковского, д. 22а | т. (47135) 2-10-28 |
| Октябрьский участок | пос. Прямыцыно, ул. Октябрьская, д.138 | т. (47142) 2-15-23 |
| Южное отделение | г. Обоянь, ул. Ленина, д. 70-А | т. (47141) 2-35-59 |
| Обоянский участок | г. Обоянь, ул. Ленина, д. 70-А | т. (47141) 2-21-86 |
| Суджанский участок | г. Суджа, ул. Щепкина, д. 22 | т. (47143) 2-24-03 |
| Беловский участок | пос. Слобода Белая, ул. Комсомольская, д.11 | т. (47149) 2-16-98 |
| Пристенский участок | пос. Пристень, ул. Ленина, д. 10 | т. (47134) 2-15-09 |
| Солнцевский участок | пос. Солнцево, ул. Ленина, д. 35Б | т. (47154) 2-27-97 |
| Б.Солдатский участок | с. Б. Солдатское, ул. Олимпийская, д. 1а | т. (47136) 2-14-98 |
| Северное отделение | г. Железногорск, ул. Ленина, д. 80/1 | т. (47148) 7-67-11 |
| Железногорский участок | г. Железногорск, ул. Ленина, д. 80/1 | т. (47148) 7-65-99 |
| Дмитриевский участок | г. Дмитриев, ул. Пролетарская, д.10 | т. (47150) 2-12-67 |
| Фатежский участок | г. Фатеж, ул. К. Маркса, д. 62-А | т. (47144) 2-14-57 |
| Хомутовский участок | пос. Хомутовка, ул. Советская, д. 17 | т. (47137) 2-16-84 |
| Восточное отделение | г. Щигры, ул. Луначарского, д. 5 | т. (47145) 4-17-53 |
| Щигровский участок | г. Щигры, ул. Луначарского, д. 5 | т. (47145) 4-15-82 |
| Тимский участок | п. Тим, ул. К. Маркса, д. 14 А | т. (47153) 2-33-20 |
| Горшеченский участок | пос. Горшечное, ул. Ворошилова, д.7 | т. (47133) 2-15-62 |
| Касторенский участок | пос. Касторное, ул. Советская, д.10 | т. (47157) 2-16-26 |
| Советский участок | пос. Кшенский, ул. Ленина, д.24 А | т. (47158) 2-12-55 |
| Черемисиновский участок | пос. Черемисиново, ул. Октябрьская, д.42 | т. (47159) 2-17-39 |
| Мантуровский участок | село Мантурово, ул. Ленина, д. 34 | т. (47155) 2-16-95 |
| Западное отделение | г. Льгов, ул. Черняховского, д.18 | т. (47140) 2-23-17 |
| Льговский участок | г. Льгов, ул. Черняховского, д. 18 | т. (47140) 2-15-93 |
| Рыльский участок | г. Рыльск, ул. Советская площадь, д.7 | т. (47152) 2-36-29 |
| Курчатовский участок | г. Курчатов, ул. Энергетиков. д.11А | т. (47131) 2-30-55 |
| Кореневский участок | пос. Коренево, ул.70 лет Октября, д.33 | т. (47147) 2-31-85 |
| Глушковский участок | пос. Глушково, ул. Садовая, д. 66А | т (47132) 2-10-64 |
| Коньшевский участок | пос. Коньшевка, ул. Ленина, д. 20А | т. (47156) 2-16-98 |

| Отделение | Адрес | Телефон |
|--------------------------------|--|----------------------|
| Управление | 170003, г. Тверь, Петербургское ш., д. 2 | тел. (4822) 48-30-15 |
| Служба качества | 170006, г. Тверь, ул. С. Перовской д.3 | тел. (4822) 48-30-13 |
| Тверское отделение | 170006, г. Тверь, Трудолюбия пер. 35 корп. 2 | тел. (4822) 62-08-10 |
| Бежецкое отделение | 171984, Тверская область, г. Бежецк, пр-д Восточный, д. 13а | тел. (48231) 5-03-45 |
| Бежецкий участок | 171984, Тверская область, г. Бежецк, пр-д Восточный, д. 13а | тел. (48231) 2-12-21 |
| Весьегонский участок | 171720, Тверская обл., г. Весьегонск, ул. Панфилова, д. 20 | тел. (48264) 2-15-96 |
| Краснохолмский участок | 171660, Тверская обл., г. Красный Холм, ул. Мясникова, д. 1/17 | тел. (48237) 2-24-26 |
| Лесной участок | 171890, Тверская обл., с. Лесное, ул. Советская, д. 13 | тел. (48271) 2-12-65 |
| Максатихинский участок | 171900, Тверская обл., пгт. Максатиха, ул. Советская, д. 19 | тел. (48253) 2-27-05 |
| Молоковский участок | 171680, Тверская обл., рп. Молоково, ул. Ленина, д. 16 | тел. (48275) 2-10-07 |
| Сандовский участок | 171750, Тверская обл., пгт. Сандово, ул. Лесная, д. 4 | тел. (48272) 2-14-64 |
| Сонковский участок | 171450, Тверская обл., пгт. Сонково, пр. Ленина, д. 20 | тел. (48246) 2-13-52 |
| Вышневолоцкое отделение | 171163, Тверская область, г. Вышний Волочек, пр-т Казанский, д. 22 | тел. (48233) 5-33-95 |
| Вышневолоцкий участок | 171164, Тверская обл., г. В.Волочек, ул. Егорова, д. 10/2 | тел. (48233) 5-86-17 |
| Бологовский участок | 171080, Тверская обл., г. Бологое, ул. Кирова, д. 50 а | тел. (48238) 2-45-38 |
| Спировский участок | 171170, Тверская обл., п. Спирово, ул. Речная, д. 6 | тел. (48276) 2-14-18 |
| Удомельский участок | 171841, Тверская обл., г. Удомля, ул. Попова, д. 19/2 | тел. (48255) 5-54-98 |
| Фировский участок | 172721, Тверская обл., пгт. Фирово, ул. Комсомольская, д. 2 | тел. (48239) 3-16-87 |
| Кимрское отделение | 171506, Тверская область, г. Кимры, ул. | тел. (48236) 2-21-02 |

| | | |
|------------------------------|--|----------------------|
| | Володарского, д. 35 | |
| Кимрский участок | 171506, Тверская обл., г. Кимры, ул. Володарского, д. 35 | тел. (48236) 2-21-44 |
| Калязинский участок | 171573, Тверская обл., г. Калязин, ул. Центральная, д. 20 | тел.(48249) 2-54-84 |
| Кашинский участок | 171640, Тверская обл., г. Кашин, ул. Луначарского, д. 14 | тел. (48234) 2-19-18 |
| Кесовогорский участок | 171470, Тверская обл., пгт. Кесова Гора, ул. Почтовая, д. 7 | тел. (48274) 2-10-64 |
| Нелидовское отделение | 172521, Тверская область, г. Нелидово, ул. Строителей, д. 5 А | тел. (48266) 5-17-98 |
| Нелидовский участок | 172527, Тверская обл., г. Нелидово, ул. Куйбышева, д. 14 | тел. (48266) 5-28-85 |
| Андреапольский участок | 172800, Тверская обл., г. Андреаполь, ул. Б. Полевая, д. 73 | тел. (48267) 3-29-50 |
| Бельский участок | 172530, Тверская обл., г. Белый, ул. Октябрьская, д. 10 | тел. (48250) 2-20-99 |
| Жарковский участок | 172461, Тверская обл., пгт Жарковский, ул. Мира, д. 13 | тел. (48273) 2-20-65 |
| Западнодвинский участок | 172611, Тверская обл., г. Западная Двина, ул. Льнозаводская, д. 15 а | тел. (48265) 2-13-80 |
| Торопецкий участок | 172840, Тверская обл., г. Торопец, ул. Карла Маркса, д. 44 | тел. (48268) 2-29-36 |
| Ржевское отделение | 172381, Тверская обл., г. Ржев, ул. Смольная, д. 48 | тел. (48232) 2-21-41 |
| Ржевский участок | 172381, Тверская обл., г. Ржев, ул. Смольная, д. 48 | тел. (48232) 2-24-42 |
| Зубцовский участок | 172332, г. Зубцов, ул. Победы, д. 37а | тел. (48262) 2-14-11 |
| Оленинский участок | 172400, Тверская обл., пгт. Оленино, ул. 1 мая, д. 1 | тел. (48258) 2-15-62 |
| Старицкий участок | 171361, Тверская обл., г. Старица, ул. Вагжанова, д.24 а | тел. (48263) 2-16-76 |
| Торжокское отделение | 172008, Тверская обл., г.Торжок, Тверецкая наб., д. 34 | тел. (48251) 4-53-04 |
| Торжокский участок | 172008, Тверская обл., г.Торжок, Тверецкая наб., д. 34 | тел. (48251) 4-53-01 |
| Кувшиновский участок | 172111, Тверская обл., г.Кувшиново, ул. Степана Разина, д. 3 | тел. (48257) 4-42-63 |
| Осташковский участок | 172730, Тверская обл., г.Осташков, ул. Володарского, д. 61 | тел. (48235) 5-47-61 |
| Пеновский участок | 172770, Тверская обл., п. Пено, ул. 249-ой Стрелковой Дивизии, д. 20 | тел. (48230) 2-44-40 |
| Селижаровский участок | 172200, Тверская обл., пгт. Селижарово, пер. Школьный, д. 13 | тел. (48269) 2-24-06 |

| | | |
|------------------------------|---|----------------------|
| Калининское отделение | 170006, г.Тверь, Трудолюбия пер., 35, корп. 2 | тел. (4822) 62-08-14 |
| Калининский участок | 170006, г.Тверь, Трудолюбия пер. 35, корп. 2 | тел. (4822) 62-08-10 |
| Конаковский участок | 171250, Тверская обл., г. Конаково, ул. Энергетиков, д. 19 | тел. (48242) 3-78-17 |
| Редкинский участок | 171261, Тверская обл., пгт. Редкино, ул. Ленинградская, д. 37 а | тел. (48242) 5-81-03 |
| Лихославльский участок | 171210, Тверская обл., г. Лихославль, ул. Аптекарская, д. 5 | тел. (48261) 3-70-72 |
| Рамешковский участок | 171400, Тверская обл., пгт. Рамешки, ул. Советская, д. 25 | тел. (48244) 2-24-09 |

| Филиал | Населенный пункт | Контакты |
|--|--|--------------------|
| Управление | г. Смоленск, ул. Памфилова, д. 5 | т. (4812) 68-75-00 |
| Смоленское городское отделение | г. Смоленск, ул. Шевченко, д. 86 | т. (4812) 68-74-40 |
| Центральное отделение | г. Сафоново, ул. Шахтерская, д. 9 | т. (48142) 2-50-15 |
| Сафоновский участок | г. Сафоново, ул. Шахтерская, д. 9 | т. (48142) 4-41-59 |
| Ельнинский участок | г. Ельня, ул. Советская, д. 32 | т. (48146) 4-36-06 |
| Глинковский пункт обслуживания клиентов | с. Глинка, ул. Энергетиков, д. 1 | т. (48165) 2-15-71 |
| Ярцевский участок | г. Ярцево, ул. Автозаводская, д. 19 | т. (48143) 3-13-89 |
| Духовщинский участок | г. Духовщина, ул. Смирнова, д. 51 | т. (48166) 4-13-19 |
| Озернинский участок | п. Озерный, ул. Ленина, д. 6 | т. (48166) 4-13-19 |
| Дорогобужский участок | г. Дорогобуж, ул. Чистякова, д. 6 | т. (48144) 4-16-41 |
| Верхнеднепровский участок | пгт. Верхнеднепровский, ул. Ленина, д. 12 | т. (48144) 6-18-84 |
| Холм-Жирковский участок | пгт. Холм-Жирковский, ул. Нахимовская, д. 19 | т. (48139) 2-12-39 |
| Южное отделение | г. Рославль, ул. К. Маркса, д. 53 | т. (48134) 6-07-10 |
| Рославльский участок | г. Рославль, ул. Карла Маркса, д. 53 | т. (48134) 4-35-05 |
| Рославльский центр обслуживания клиентов | г. Рославль, ул. Ленина, д. 22 | т. (48134) 6-72-92 |
| Починковский участок | | т. (48149) 4-13-39 |
| Хиславичский участок | п. Хиславичи, ул. Пролетарская площадь, д. 2 | т. (48140) 2-22-61 |
| Монастырщинский участок | пгт. Монастырщина, ул. Октябрьская, д. 16 | т. (48148) 4-04-55 |
| Шумячский участок | п. Шумячи, ул. Комсомольская, д. 1а | т. (48133) 4-12-83 |
| Ершичский участок | с. Ершичи, ул. Ленина, д. 43А | т. (48155) 2-13-19 |
| Десногорский участок | г. Десногорск, Коммунальная складская зона | т. (48153) 3-30-15 |
| Восточное отделение | г. Вязьма, ул. Ленина, д. 57 | т. (48131) 4-13-39 |
| Вяземский участок | г. Вязьма, ул. Ленина, д. 57 | т. (48131) 6-28-08 |
| Гагаринский участок | г. Гагарин, пер. Льва Толстого, д. 9 | т. (48135) 6-40-27 |
| Новодугинский участок | с. Новодугино, ул. Горького, д. 10 | т. (48138) 2-11-73 |
| Сычевский участок | г. Сычевка, ул. Свободная, д. 49а | т. (48130) 4-19-07 |
| Угранский участок | п. Угра, ул. Новоселов, д. 1 | т. (48137) 4-18-69 |
| Темкинский участок | с. Темкино, ул. Советская, д. 4 | т. (48136) 2-13-19 |
| Западное отделение | г. Смоленск, ул. Шевченко, д. 86 | т. (4812) 68-74-10 |
| Смоленский участок | г. Смоленск, ул. Шевченко, д. 86 | т. (4812) 68-74-33 |
| Кардымовский участок | пгт. Кардымово, ул. Озерная, д. 1 | т. (48167) 4-17-87 |
| Демидовский участок | г. Демидов, ул. Советская, д. 32 | т. (48147) 2-21-19 |
| Краснинский участок | пгт. Красный, ул. Ленина, д. 6 | т. (48145) 4-24-62 |
| Велижский участок | г. Велиж, ул. Еременко, д. 12/24 | т. (48132) 4-71-49 |
| Руднянский участок | г. Рудня, ул. Колхозная, д. 41 | т. (48141) 5-13-39 |

| Филиал | Населенный пункт | Контакты |
|----------------------------------|---|---------------------|
| Управление | г. Мурманск, ул. Коминтерна, д. 5 | т. (815 2) 69-23-59 |
| Мурманское отделение | г. Мурманск, ул. Коминтерна, д. 5 | |
| Октябрьский участок | г. Мурманск, ул. Коминтерна, д. 5 | т. (815 2) 692-555 |
| Ленинский участок | г. Мурманск, ул. Лобова, д. 11 | т. (815 2) 692-555 |
| Первомайский участок | г. Мурманск, ул. Шевченко, д. 1а | т. (815 2) 692-555 |
| Северное отделение | г. Мурманск, ул. Коминтерна, д. 5 | |
| Центральный участок | г. Мурманск, ул. Коминтерна, д. 5 | т. (815 2) |
| Мурмашинский участок | п. Мурмаши, ул. Позднякова, д. 8 | т. (815 53) 383-00 |
| Североморский участок | г. Североморск, ул. Падорина, д. 3 | т. (815 37) 343-00 |
| Александровское отделение | г. Полярный, ул. Героев Тумана, д. 4 | |
| Полярнинский участок | г. Полярный, ул. Героев Тумана, д. 4 | т. (815 51) 75-286 |
| Гаджиевский участок | г. Гаджиево, ул. Колышкина, д. 69 | т. (815 39) 55-507 |
| Снежногорский участок | г. Снежногорск, ул. Бирюкова, д. 9 | т. (815 30) 60-263 |
| Заозёрский участок | г. Заозёрск, ул. Матроса Рябининой, д. 23 | т. (815 56) 313-66 |
| Заполярный участок | г. Заполярный, ул. Ленина, д. 1А | т. (815 54) 629-87 |
| Никельский участок | пгт. Никель, ул. Комсомольская, д. 5 | т. (815 54) 50-558 |
| Апатитское отделение | г. Апатиты, ул. Ленина, д. 22 | |
| Апатитский участок | г. Апатиты, ул. Космонавтов, д. 15 | т. (815 55) 68-717 |
| Кировский участок | г. Кировск, ул. Юбилейная, д. 3 | т. (815 31) 59-082 |
| Оленегорский участок | г. Оленегорск, ул. Энергетиков, д. 1 | т. (815 52) 628-00 |
| Ревдинский участок | п. Ревда, ул. Победы, д. 21, 1 этаж | т. |
| Кандалакшский участок | г. Кандалакша, ул. Спекова, д. 71 | т. (815 33) 570-00 |
| Умбский участок | п. Умба, ул. Дзержинского, д. 63 | т. (815 59) 513-16 |
| Зеленоборский участок | п. Зеленоборский, ул. Мира, д. 1А | т. (815 33) 570-00 |
| Полярнозоринский участок | г. Полярные Зори, ул. Строителей, д. 8в | т. (815 32) 713-77 |
| Ковдорский участок | г. Ковдор, ул. Кирова, д. 5 | т. (815 35) 73-736 |