

УТВЕРЖДЁН
приказом № 235 от «02» ноября 2017г.

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ
ПАО «ЧЕЛЯБЭНЕРГОСБЫТ»**

Челябинск
2017

Содержание

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
Раздел 1.1. Область применения.....	3
Раздел 1.2. Нормативные документы.....	3
Раздел 1.3. Термины, определения и сокращения	5
Раздел 1.4. Цели и задачи	7
ГЛАВА 2. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ	8
Раздел 2.1. Концепция клиентоориентированной политики	8
Раздел 2.2. Организационно-нормативное обеспечение.....	9
Раздел 2.3. Инфраструктура очного обслуживания	10
Раздел 2.4. Требования к помещениям для приёма клиентов	11
ГЛАВА 3. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССАМ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С КЛИЕНТАМИ	14
Раздел 3.1. Общие принципы организации бизнес-процессов.....	14
Раздел 3.2. Основные критерии и параметры взаимодействия с клиентами ..	14
Раздел 3.3. Обеспечение качества клиентского обслуживания	15
ГЛАВА 4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КЛИЕНТОВ	16
ГЛАВА 5. ОЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ	19
Раздел 5.1. Организация приёма клиентов	19
Раздел 5.2. Принципы урегулирования конфликтов	20
ГЛАВА 6. ЗАОЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ	21
Раздел 6.1. Организация заочного обслуживания	21
Раздел 6.2. Порядок заочного обслуживания клиентов посредством телефонной связи	21
Раздел 6.3. Тематическая горячая линия	24
Раздел 6.4. Порядок заочного обслуживания клиентов посредством почтовой переписки	24
ГЛАВА 7. ИНТЕРАКТИВНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ КАК ФОРМА ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	26
Раздел 7.1. Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания....	26
Раздел 7.2. Организация системы интерактивного обслуживания	27
Раздел 7.3. Система автоинформирования	28
Раздел 7.4. Типовой алгоритм интерактивного обслуживания.....	29
ГЛАВА 8. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С КЛИЕНТАМИ	30
ГЛАВА 9. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ	31
ГЛАВА 10. КРИТЕРИИ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ. КОНТРОЛЬ И МОНИТОРИНГ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ	33
Приложение № 1. Система организации очного обслуживания клиентов ПАО «Челябэнергосбыт»	36

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел 1.1. Область применения

1.1.1. Настоящий Стандарт качества обслуживания клиентов – потребителей/покупателей электрической энергии (далее по тексту – Стандарт) является локальным нормативным документом, устанавливающим базовые требования по взаимодействию с клиентами при оказании услуг в сфере энергоснабжения Публичным акционерным обществом «Челябэнергосбыт», обладающим статусом гарантирующего поставщика. Стандарт разработан в соответствии с требованиями Основных положений функционирования розничных рынков электрической энергии, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 04.05.2012 № 442 и на основе Национального стандарта РФ ГОСТ Р53368-2009 «Обслуживание потребителей электрической и тепловой энергии».

1.1.2. Стандарт предназначен для применения в ПАО «Челябэнергосбыт» (далее по тексту – Общество).

1.1.3. Стандарт вводится в действие приказом генерального директора Общества.

1.1.4. Все изменения и дополнения в Стандарт и его приложения вводятся в действие приказом генерального директора.

1.1.5. Действие Стандарта распространяется на взаимоотношения на розничном рынке электроэнергии (мощности) с потребителями/покупателями – индивидуальными предпринимателями (предпринимателями без образования юридического лица), юридическими лицами, также исполнителями коммунальных услуг из числа товариществ собственников жилья, жилищно-строительных, жилищных или иных специализированных потребительских кооперативов либо управляющих организаций, а также физическими лицами, приобретающими электрическую энергию для собственного бытового потребления. Стандарт не устанавливает требования к взаимодействию организаций и потребителей на оптовом рынке электроэнергии (мощности).

Раздел 1.2. Нормативные документы

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 РФ от 26.03.2006 № 35-ФЗ «Об электроэнергетике»;

- Федеральный закон РФ от 23.11.2009 № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;

- Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с последующими изменениями);

- Федеральный закон РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 № 442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии», включая:

Основные положения функционирования розничных рынков электрической энергии (далее по тексту – Основные положения),

Правила полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии (далее по тексту – Правила ограничения);

- Постановление Правительства РФ от 27.12.2004 № 861 «Об утверждении Правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг (далее по тексту – Правила оказания 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 энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям»;

- Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (далее по тексту – Правила предоставления коммунальных услуг);

- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р53368-2009 «Обслуживание потребителей электрической и тепловой энергии» (утвержден Приказом Ростехрегулирования от 23.07.2009 N 258-ст);

- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения» (утвержден Приказом Росстандарта от 29.11.2012 N 1612-ст);

- Межгосударственный стандарт. ГОСТ 32144-2013 «Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Нормы качества электрической

энергии в системах электроснабжения общего назначения» (введен в действие Приказом Росстандарта от 22.07.2013 N 400-ст);

- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (утверждён Постановлением Госстандарта РФ от 28.07.2003 № 253-ст);

- Межгосударственный стандарт ГОСТ ISO 9000-2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» (утвержден Приказом Росстандарта от 22.12.2011 N 1574-ст);

- Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.1.2.1188-03; СанПиН 2.2.4.548-96; СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03;

- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р1.4-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения» (утвержден Приказом Ростехрегулирования от 30.12.2004 N 154-ст).

Раздел 1.3. Термины, определения и сокращения

В настоящем Стандарте применены термины и определения в соответствии с документами, указанными в разделе 1.2:

Общество – Публичное акционерное общество «Челябэнергосбыт».

Филиал – обособленное структурное подразделение Общества, осуществляющее деятельность **согласно** границ зоны обслуживания на территории Челябинской области.

Структурное подразделение – структурная единица Общества, предусмотренная его организационной структурой, с самостоятельными функциями, задачами и ответственностью (филиал, участок, управление, отдел, служба).

Автоинформатор – техническая система автоматического оповещения большого количества клиентов с целью доведения до них типовой информации.

Веб-сайт (сайт) – в компьютерной сети объединенная под одним адресом (доменным именем или IP-адресом) совокупность документов Общества в сети Интернет. Официальный веб-сайт Общества **www.esbt74.ru**.

Гарантирующий поставщик электрической энергии – коммерческая организация, обязанная в соответствии с Федеральным законом или добровольно принятыми обязательствами заключить договор энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) с любым обратившимся к нему потребителем либо с лицом, действующим от имени и в интересах потребителя и желающим приобрести электрическую энергию.

Обращение - направленное клиентом в адрес Общества в устной либо письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба;

Предложение - рекомендация клиента по совершенствованию деятельности Общества;

Заявление - просьба клиента о содействии в реализации его прав либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Общества, либо критика деятельности Общества и его должностных лиц;

Жалоба - просьба клиента о восстановлении или защите его нарушенных прав;

Заочное обслуживание – обслуживание клиентов без личного контакта сотрудниками Общества (Филиала), посредством телефона, почты, электронной почты или сети Интернет.

Клиент – потребитель/покупатель, имеющий намерение заключить либо заключивший договор энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)).

Клиентами компаний 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 и электроотоплению, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

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

3 группа – юридические лица и предприниматели, приобретающие электрическую энергию для собственных коммерческих нужд, энергосбытовые организации.

Потребитель/покупатель – физическое или юридическое лицо, индивидуальный предприниматель без образования юридического лица (ИП) и малого бизнеса, осуществляющие пользование электрической энергией (мощностью) при заключении с Обществом договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)).

Интерактивное обслуживание – форма заочного обслуживания клиентов с использованием сети Интернет. **Интернет-приёмная** – интерактивная приёмная для клиентов на веб-сайте. Может создаваться в форме Интернет-портала, то есть совокупности веб-страниц с повторяющимся дизайном, объединённых по смыслу, навигационно и физически находящихся на одном веб-сервере.

Контакт-центр (Единая справочная служба) – совокупность оборудования, программного обеспечения, работников, процессов для обеспечения обслуживания клиентов по телефону.

Офис (центр) обслуживания клиентов (ЦОК) – офис, предназначенный для приема обращений клиентов по вопросам, в том числе электропотребления, эксплуатации приборов учета, расчетов за потребленную электроэнергию (мощность), осуществления коммунальных платежей, создания комфортной, эргономичной среды взаимодействия, повышения эффективности обслуживания.

Очное обслуживание – обслуживание клиентов посредством личного контакта с сотрудниками Общества (Филиала), **производящими операции обслуживания.**

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

Mail-робот – программа автоматической обработки входящей электронной корреспонденции в соответствии с заданным алгоритмом.

Short Message Service (SMS) – (с англ. короткое текстовое сообщение) текстовые сообщения используемые в основном для коммуникации и обмена информацией, распространяющиеся посредством мобильной телефонии и/или через сеть Интернет.

E-mail – электронная почта — технология и предоставляемые ею услуги по пересылке и получению электронных сообщений по распределённой компьютерной сети.

В настоящем Стандарте применены следующие сокращения:

СМИ – средства массовой информации;

Ф.И.О. – фамилия, имя, отчество.

Раздел 1.4. Цели и задачи

Цель Стандарта - установление норм и правил взаимодействия с клиентами, единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия Общества, снабжающего потребителя/покупателя электрической энергией, для повышения удовлетворенности качеством обслуживания клиентов.

1.4.1. Достижение повышения удовлетворенности качеством обслуживания в результате:

- экономии времени и усилий клиента, возможности предоставления клиенту одновременно нескольких видов услуг;
- сокращения времени на обслуживание одного клиента (в том числе минимизация визитов в офисы обслуживания клиентов Общества);
- создания комфортных условий и доброжелательного отношения к клиенту;

- упрощения процедуры взаимодействия с клиентами.

1.4.2. Установление требований к следующим процессам взаимодействия:

- реагированию на обращения клиентов, обеспечению «обратной связи»;
- оценке степени удовлетворённости качеством услуг электроснабжения и качеством обслуживания;
- анализу потребностей и ожиданий клиентов посредством обработки их обращений;
- осуществлению мониторинга и контроля над обслуживанием клиентов, в том числе за исполнением решений, принятых по обращениям клиентов;
- обеспечению информированности.

1.4.3. Определение и регламентирование основных направлений повышения удовлетворенности клиентов качеством услуг электроснабжения и качеством обслуживания:

- уменьшение времени решения вопросов;
- оптимизация затрат клиентов;
- создание комфортных условий и доброжелательного отношения к клиенту.

1.4.4. Следование нормам настоящего Стандарта направлено на:

- сохранение и привлечение новых клиентов;
- создание у клиентов потребности продолжать сотрудничество с Обществом;
- формирование и поддержание положительного имиджа Общества в глазах клиентов, акционеров, сотрудников, надзирающих и контролирующих органов, общественных и политических организаций, органов власти.

ГЛАВА 2. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

Раздел 2.1. Концепция клиентоориентированной политики

2.1.1. Ценности и принципы взаимодействия с клиентами определяются, исходя из целей Общества и включают в себя обязательство по обеспечению надёжного и бесперебойного энергоснабжения, доступность всего спектра услуг добросовестным клиентам. Клиентоориентированный подход Общества основан на систематическом взаимодействии с клиентами, отслеживании и анализе их потребностей в электроэнергии, изучении мнения клиентов о качестве обслуживания и использования принципа «обратной связи».

2.1.2. Основными принципами взаимодействия Общества (Филиалов) с клиентами являются надёжность и бесперебойность электроснабжения и доступность обслуживания, под которой понимается:

- **Территориальная доступность:** клиентам гарантируется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений независимо от удаленности места нахождения/проживания.

- **Организационная доступность:** правила пользования услугами Общества (Филиалов) должны быть прозрачными и исполнимыми.

- **Информационная доступность:** полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с Обществом носит публичный характер и предоставляется в доступной форме. Клиенты надлежащим образом информируются о стоимости услуг, порядке формирования и размере цен и тарифов на оплату электроэнергии, а также, при необходимости, о порядке ценообразования на розничном рынке электроэнергии, порядке расчётов за потреблённую электрическую энергию.

2.1.3. Обслуживание клиентов основано на следующих принципах:

- **Принцип «обратной связи»**

Общество проводит изменения в своей деятельности в ответ на потребности и ожидания клиентов.

- **Принцип «объективности»**

Клиентам обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений в установленные сроки, исходя 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 (ИП) и малого бизнеса учитывается, что у данной группы потребителей/покупателей может не быть юридических и технических знаний по вопросам энергоснабжения.

2.1.4. Обработка персональных данных клиентов осуществляется с соблюдением принципов и правил, предусмотренных Федеральным законом РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». Сотрудники Общества обязуются соблюдать конфиденциальность персональных данных клиентов и обеспечивать безопасность персональных данных при их обработке. Допускается передача документов и писем, полученных от клиентов, только в предусмотренных законом случаях.

Раздел 2.2. Организационно-нормативное обеспечение

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

2.2.2. Общие вопросы организации системы управления взаимодействия с клиентами определяются в соответствии с Концепцией клиентоориентированной политики и стратегией развития Общества.

2.2.3. Центры по обслуживанию клиентов организуются в Филиалах Общества в соответствии с утверждённым единым корпоративным стилем. Приём клиентов осуществляют службы по работе с населением и юридическими лицами.

2.2.4. Клиентские залы (наряду с Контакт-центром) являются точкой входа клиентов в Общество с заявками, вопросами и потребностями (как по основной деятельности, так и по вопросам оказания коммерческих услуг).

2.2.5. Структурные подразделения, в функции которых входит оказание услуг, взаимодействуют в работе с клиентами в рамках своей компетенции. Каждое из структурных подразделений, деятельность которых затрагивает интересы клиентов, даёт предложения по улучшению работы с клиентами и участвует в реализации соответствующего плана мероприятий.

2.2.6. Для помощи структурным подразделениям, непосредственно осуществляющим контакт с клиентами, в Обществе организуется привлечение сотрудников иных структурных подразделений для разрешения того или иного вопроса.

2.2.7. Для организации взаимодействия с клиентами используется единое корпоративное программное обеспечение офисов обслуживания клиентов с возможностью доступа к единой информационной базе.

2.2.8. Общество предоставляет клиентам возможность свободного выбора любого из каналов информационного взаимодействия (очного, заочного, в том числе интерактивного) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений клиента.

2.2.9. Для создания и поддержания системы централизованного обслуживания клиентов, Общество обеспечивает наличие:

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

Раздел 2.3. Инфраструктура очного обслуживания

2.3.1. Очное обслуживание клиентов Общества осуществляется в офисах обслуживания клиентов.

2.3.2. Очное обслуживание клиентов производится в часы работы обособленных структурных подразделений Общества (Филиалов, участков) указанных в Приложении № 1 к настоящему Стандарту.

2.3.3. Очное обслуживание осуществляется сотрудниками структурных подразделений, указанных в Приложении № 1 к настоящему Стандарту.

2.3.4. Количество и места расположения офисов обслуживания клиентов Филиала Общества определяются исходя из принципа доступности очного обслуживания.

2.3.5. При определении плотности размещения офисов обслуживания клиентов Обществом учитываются требования законодательства субъекта РФ, применяющиеся для установления границ муниципальных образований и их административных центров.

Предусматривается наличие и функционирование центров очного обслуживания потребителей не менее одного на каждый муниципальный район и каждые триста тысяч жителей городского округа, расположенных в зоне деятельности ПАО «Челябэнергосбыт», при этом допускается наличие одного центра очного обслуживания потребителей (покупателей) на каждые триста тысяч жителей городского округа и граничащих с ним муниципальных районов в совокупности или одного центра очного обслуживания потребителей (покупателей) для нескольких граничащих между собой муниципальных районов, совокупная численность населения которых не превышает шестидесяти тысяч жителей.

Месторасположения обособленных структурных подразделений Общества (Филиалы), а также участков Филиалов определены исходя из пешеходной и/или транспортной доступности до них и обратно в течение рабочего дня для всех клиентов, проживающих в границах зоны обслуживания данных подразделений.

2.3.6. При необходимости показатели расчётной проходимости офисов определяются отдельным приказом генерального директора.

2.3.7. На территории, прилегающей к месторасположению центров очного обслуживания, по возможности оборудуются места для парковки автотранспортных средств.

2.3.8. Доступ посетителей к парковочным местам является бесплатным.

Раздел 2.4. Требования к помещениям для приёма клиентов

2.4.1. Обслуживание клиентов организуется в помещениях для очного обслуживания клиентов, организованных в местах, максимально доступных для большинства клиентов, обслуживаемых соответствующим подразделением Общества.

2.4.2. Помещение для обслуживания клиентов обеспечивает беспрепятственный доступ посетителей, в том числе при наличии в Обществе возможности для лиц

с ограниченными возможностями здоровья, в рабочее время (часы приёма), указанное в приложении 1 к настоящему Стандарту.

2.4.3. Инфраструктура помещения клиентского зала для приёма клиентов в офисе обслуживания клиентов должна включать в себя:

- рабочие места сотрудников клиентского зала • зону ожидания и обслуживания клиентов;
- служебные помещения для сотрудников клиентского зала;

Типовое оснащение помещения клиентского зала для обслуживания клиентов включает:

Название	Описание	Рекомендуемое Оборудование/оснащение	Примечание
Зона ожидания	Холл для ожидания	Места для сидения Информационные стенды Холл оснащён местами для заполнения бумаг и канцелярскими ручками	Не менее 20 м.кв.
Зона обслуживания	Рабочие места специалистов КЗ	Стойка (со стеклянной перегородкой) Стол (определенное место для заполнения документов, Стулья (для удобства ожидания клиентов) Закрытые стеллажи для хранения документации Телефонный номер Персональный компьютер	Не менее 3 м.кв.

- Зона ожидания клиентов офиса обслуживания клиентов должна быть оборудована на видном месте информационными стендами с ячейками для размещения информации, разъясняющей порядок приёма потребителей, книгой отзывов и предложений. В зале для приёма клиентов должна быть представлена информация:

- справочная для клиентов;
- об адресах административных участков;
- о приборах учёта электроэнергии;
- о договоре энергоснабжения;
- об условиях прекращения подачи электроэнергии;
- о местах и способах оплаты потреблённой электроэнергии;
- о порядке расчёта размера платы за энергопотребление, о действующих тарифах и нормативах потребления электроэнергии;
- о существующих каналах и способах обращений клиентов к руководству Общества в случае неудовлетворённости обслуживанием (почтовый адрес организации, адрес электронной почты, Интернет – сайт и пр.);
- иная, обязательность которой предусмотрена положениями действующего законодательства.

Допускается размещение на стендах рекламных плакатов (постеров) энергетической отрасли, а также информации об услугах контрагентов, в пользу которых в Обществе принимаются платежи.

Информация на стендах может меняться в зависимости от наиболее актуальных вопросов.

- Зона ожидания клиентов должна быть обеспечена необходимым количеством рекламно-информационного материала; справочник телефонов; адрес Интернет – сайта Общества (исключение составляют рекламно – информационные материалы сторонних организаций).

Клиентские офисы являются точкой входа клиентов в Общество с заявками, вопросами и потребностями.

2.4.4. Зона ожидания и обслуживания офиса обслуживания клиентов должна быть оборудована информационными стендами с учётом утверждённого корпоративного стиля Общества (при необходимости с ячейками для размещения информации), разъясняющими порядок приёма клиентов, книгой отзывов и предложений.

Информация на стендах должна поддерживаться в актуальном состоянии.

2.4.5. В целях безопасности сотрудников Общества и клиентов помещение оборудуется охранно-пожарной сигнализацией и средствами пожаротушения в соответствии с требованиями законодательства.

Вход и выход, включая аварийный, из помещения оборудуются соответствующими указателями и источниками аварийного освещения в соответствии с требованиями законодательства.

Дополнительно помещение может быть оборудовано системой видеонаблюдения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, тревожной кнопкой.

2.4.6. Центральный вход в помещение и вход в помещение Клиентского зала при возможности конструктивных характеристик здания оборудуются пандусом и расширенным проходом, позволяющим обеспечить беспрепятственный доступ посетителей, включая посетителей с ограниченными возможностями здоровья, использующих кресла – коляски.

2.4.7. Информационные указатели, оформленные в утверждённом едином корпоративном стиле Общества, размещаются:

- по пути следования клиентов до офиса обслуживания (при необходимости);
- у центрального входа в помещение:

- вывеска с названием Общества и указанием наименования офиса обслуживания клиентов, оформленная в едином корпоративном стиле;
- табличка с информацией о режиме работы;

- у входа в каждое из внутренних помещений – табличка с названием структурного подразделения.

2.4.8. Все помещения должны удовлетворять требованиям санитарной гигиены.

2.4.9. Ответственность за чистоту и порядок в офисном помещении несёт непосредственный руководитель подразделения.

ГЛАВА 3. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССАМ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С КЛИЕНТАМИ

Раздел 3.1. Общие принципы организации бизнес-процессов

3.1.1. Каждый сотрудник Общества (Филиала) в своей деятельности руководствуется тем, что главная ценность Общества – клиент.

3.1.2. Принимая во внимание различную направленность деятельности клиентов, социальную значимость и режимы энергопотребления объектов, Общество, уважая клиентов, обеспечивает в рамках действующего законодательства индивидуальный подход к каждому.

3.1.3. Общество заинтересовано в установлении длительных партнёрских взаимоотношений с клиентами. При привлечении новых клиентов Общество исходит из принципа – «клиент выбирает компанию».

3.1.4. Проявление внимания к индивидуальности каждого клиента – основа коммерческой политики Общества.

3.1.5. При возникновении конфликтной ситуации специалисты Общества внимательно относятся к интересам клиента и, по возможности, их учитывают.

Раздел 3.2. Основные критерии и параметры взаимодействия с клиентами

3.2.1. 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 заказ и получение услуги, в том числе посредством минимизации очных контактов с клиентом в рамках процедуры его обслуживания при соблюдении установленных критериев качества обслуживания;

- оперативность реагирования на обращения и устранение выявленных недостатков при работе с клиентами;

- полнота, актуальность и достоверность информации, многоканальность предоставления информации.

3.2.2. Ключевым критерием оценки качества взаимодействия с клиентами при оказании услуг энергоснабжения является обеспечение качества клиентского обслуживания.

Раздел 3.3. Обеспечение качества клиентского обслуживания

3.3.1. Клиентское обслуживание включает в себя:

- заключение и исполнение договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности));
- приём показаний приборов учёта электрической энергии;
- начисление платы и сбор денежных средств с клиентов за потреблённую электроэнергию;
- организация приёма всех обращений клиентов в адрес Общества;
- информирование клиентов по вопросам, связанным с процессом электроснабжения в соответствии с требованиями действующего законодательства.

3.3.2. С целью информирования клиентов, в том числе граждан-потребителей, по вопросам, связанным с процессом электроснабжения, Общество размещает в офисах обслуживания клиентов и/или на официальном сайте в сети «Интернет», а также предоставляет по запросу клиента следующую информацию:

- перечень документов, необходимых для заключения/изменения/расторжения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), условия и порядок заключения/изменения/расторжения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), а также порядок получения информации о состоянии процесса заключения договора;
- формы договоров энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) для различных категорий клиентов;
- разработанный и внедрённый стандарт качества обслуживания клиентов и изменения к нему;
- информацию об организации и порядке учёта электроэнергии;
- информацию по обращению клиентов о проведении расчётов и перерасчётов за потреблённую электрическую энергию, в натуральном и стоимостном выражении;
- информацию о порядке начисления неустоек (штрафов, пеней);
- порядок расчётов за потреблённую электроэнергию; порядок и условия внесения платы;
- порядок и условия приёма показаний приборов учёта и последствия выхода из строя приборов учёта либо отсутствия приборов учёта;
- информацию о вводе показаний в электронную базу данных;

- порядок введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии (мощности);
- размер задолженности или переплаты в случаях предусмотренных законодательством по оплате за отпущенную электрическую энергию - по запросу клиента;
- размер и порядок расчёта стоимости электрической энергии, действующие тарифы на электрическую энергию, нормативы потребления электроэнергии;
- график обслуживания клиентов в центрах очного обслуживания клиентов, а также адреса и телефоны указанных центров, режим заочного обслуживания клиентов;
- порядок подачи обращений;
- часто задаваемые вопросы, возникающие у клиентов в процессе электроснабжения и ответы на них.

3.3.3. Показания приборов учёта электроэнергии принимаются от клиентов-потребителей коммунальной услуги через все существующие каналы связи (при личном посещении офисов обслуживания клиентов, в Личном кабинете клиента на официальном сайте Общества в сети Интернет (www.esbt74.ru), при оплате электрической энергии, в том числе оператору по приёму платежей за потреблённую электрическую энергию или посредством интернет-сервисов банков; через мобильный сервис Общества в мессенджерах VIBER и TELEGRAM (публик-аккаунты ПАО «Челябэнергосбыт»); через установленные в подразделениях Общества специальные информационные киоски-инфоматы; посредством телефонной связи (телефон, указан в извещениях – квитанциях либо на официальном сайте Общества в сети Интернет) или лично).

Гражданину-потребителю дополнительно предоставляется возможность передачи показаний прибора учёта электроэнергии при внесении платежа за потреблённую электрическую энергию посредством указания в счёте-квитанции или сообщения оператору пункта приёма платежей.

3.3.4. Клиенту предоставляется возможность внесения платы по договору энергоснабжения различными способами, без взимания комиссии: через организации, указанные на официальном сайте Общества в сети Интернет (www.esbt74.ru) (платёжные сервисы и пункты приёма платежей, в том числе в офисах обслуживания клиентов Общества), а также в Личном кабинете клиента на официальном сайте Общества.

ГЛАВА 4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КЛИЕНТОВ

4.1. Информационное взаимодействие с клиентами имеет следующие формы:

- массовое информационное взаимодействие;
- индивидуальное информационное взаимодействие по запросу;

- предоставление информации по инициативе Общества.

4.2. Массовое информационное взаимодействие заключается в размещении публикаций в СМИ о деятельности Общества, информировании клиентов по вопросам, связанным с процессом электроснабжения, путём размещения информации в центрах очного обслуживания и/или на официальном сайте Общества, а также размещения информации о проведении разнообразных PR-компаний, направленных на информирование широкой общественности (настоящие и потенциальные клиенты, партнёры и сотрудники) о деятельности Общества, возможных каналах связи и т.д.

Базовый инструмент массового информационного взаимодействия с аудиторией – СМИ и официальный сайт Общества. Взаимодействие со СМИ осуществляется через пресс-службу Общества.

Дополнительный инструмент информационного воздействия — официальные группы Общества в социальных сетях, мессенджерах.

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

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- сроки выполнения действий, входящих в компетенцию Общества;
- перечень документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества;
- стоимость единицы электрической энергии (цена/тариф);
- нормативы потребления электрической энергии для граждан-потребителей;
- комплектность (достаточность) представленных документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества;
- источник получения документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества;
- время приёма и выдачи документов;
- порядок обжалования действий (бездействия), осуществляемых в ходе исполнения функций Общества.

4.4. Предоставление клиенту информации по инициативе Общества, по запросу клиента при индивидуальных консультациях, осуществляется через все каналы информационного взаимодействия.

4.5. Очные консультации предоставляются клиентам в офисах обслуживания клиентов Общества. Консультантами являются сотрудники офисов обслуживания клиентов.

4.6. Заочные консультации предоставляются клиентам посредством телефонной и почтовой связи.

Заочные консультации предоставляются как по индивидуальным запросам клиента, так и по типовым вопросам и ситуациям.

Для предоставления ответа используется указанный клиентом канал связи в предусмотренные действующим законодательством, а также настоящим Стандартом сроки.

4.7. Интерактивные консультации предоставляются клиенту, отправившему запрос в Личном кабинете клиента на официальном сайте Общества.

На вопросы клиента, заданные через Личный кабинет в интернет-приёмной путём маршрутизации по теме вопроса, отвечает специалист соответствующего структурного подразделения Общества, отвечающий за сферу запроса клиента. Для предоставления ответов специалист использует информационную базу и при необходимости консультации со специалистами Общества.

4.8. По инициативе Общества клиентам предоставляется два типа информации:

- справочная информация;
- напоминания/сообщения.

4.9. К справочной информации относятся:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность Общества;
- настоящий Стандарт;
- образцы оформления документов и требования к ним, формы документов;
- схема размещения специалистов Общества и режим приёма ими клиентов;
- порядок получения консультации;
- порядок обжалования действий (бездействия) сотрудников, исполняющих функции, входящие в компетенцию Общества.

4.10. К напоминаниям/сообщениям может относиться информирование:

- о наличии задолженности;
- о введении ограничения режима электропотребления;
- о внесении изменений в условия договоров энергоснабжения по инициативе Общества;
- о сроках оплаты за предоставленные услуги;
- об изменении тарифов или правил предоставления услуг;
- о необходимости передачи контрольных показаний;
- о выходе прибора учёта из межповерочного интервала;

- иная информация, касающаяся договора.

4.11. В качестве напоминаний/сообщений может применяться адресное распространение информации (информационные листовки, письма и др.) при необходимости с указанием ФИО, наименования организации клиента при соблюдении положений действующего законодательства РФ в области защиты персональных данных.

4.12. Информирование включает в себя информационные стенды, расположенные в офисах обслуживания клиентов, буклеты и брошюры, размещённые на стойках в зоне приёма, столах в зоне ожидания, стойках с брошюрами, распространяемых там же, а также официальный сайт Общества, на котором содержится информация о деятельности Общества.

На информационных стендах и в распространяемых в помещениях офисов обслуживания клиентов, брошюрах и буклетах, клиенты могут ознакомиться со справочной информацией о деятельности Общества.

ГЛАВА 5. ОЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Раздел 5.1. Организация приёма клиентов

5.1.1. Приём клиентов организуется в структурных подразделениях Общества, указанных в Приложении № 1 настоящего Стандарта.

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

5.1.3. Типовой алгоритм обслуживания клиента.

5.1.3.1. Типовой алгоритм обслуживания клиента.

- Клиент обслуживается в порядке живой очереди или системы электронной очереди;
- Специалист по работе с клиентами выполняет функции по обслуживанию клиента в рамках своих должностных обязанностей, в том числе предоставляет клиентам краткую информацию об актуальных услугах и предложениях Общества, знакомит клиента с дистанционными способами обслуживания.

В Клиентском офисе, время ожидания в очереди на обслуживание клиентов, обратившихся в офис, не должно превышать 15 мин.

Таблица № 1:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр/время
Обслуживание сотрудником	Ожидание в очереди	15 мин
Обслуживание сотрудником	Приём	15 мин
Общее время обслуживания	С учётом ожидания	Не более 30 мин.

5.1.3.2. Типовой алгоритм обслуживания клиента в конце рабочего дня

- Если за 15 минут до завершения работы клиентского офиса очередь к специалисту по обслуживанию клиентов составляет более 1 человека, новые клиенты очередь на обслуживание не занимают.

- У клиентов, обратившихся в клиентский офис менее чем за 15 минут до завершения его работы, специалист по обслуживанию клиентов спрашивает контактный телефон, адрес/номер договора, суть проблемы и предлагает ответить на вопрос клиента на следующий рабочий день по телефону или рекомендует обратиться в Контактный центр для решения вопроса по выделенной для клиентов прямой линии, находящейся в информационно - справочной группе. В случае же необходимости личного присутствия клиента с его согласия техник записывает клиента на приём в удобное для него время.

Раздел 5.2. Принципы урегулирования конфликтов

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

5.2.2. Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники Общества (Филиала) обязаны:

- стремиться действовать в интересах клиента, уметь распознать и избегать ситуации, когда может возникнуть конфликт;
- не допускать возникновения ситуации, при которой в конфликте начинают участвовать другие клиенты; соблюдать принцип конфиденциальности.

5.2.3. 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.

При необходимости клиенту сообщается о часах приема руководителя соответствующего структурного подразделения или офиса обслуживания клиентов.

5.2.4. При разрешении конфликтных ситуаций с клиентами действия сотрудников не должны преследовать личный интерес.

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

ГЛАВА 6. ЗАОЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Раздел 6.1. Организация заочного обслуживания

6.1.1. Специалисты Общества (Филиала), обеспечивающие заочное обслуживание клиентов, используют единые информационные базы данных, посредством которых синхронизируется деятельность Общества.

6.1.2. Заочное обслуживание осуществляется по следующим каналам:

- телефонная связь (Контакт-центр, офисы обслуживания клиентов, филиалы);
- тематическая горячая линия;
- почтовая связь (почтовая переписка);
- каналы интерактивной связи.

6.1.3. Телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с клиентами, указываются:

- на информационных стендах, размещенных в центрах обслуживания клиентов Общества;
- на официальном сайте Общества;
- в настоящем Стандарте;
- в СМИ - при необходимости;
- в платёжных документах (квитанциях, счетах).

Раздел 6.2. Порядок заочного обслуживания клиентов посредством телефонной связи

6.2.1. Клиент может воспользоваться следующими видами телефонной связи:

- прямой телефонный контакт;
- автоинформатор.

6.2.2. По телефонам для прямого телефонного контакта клиент должен в момент разговора получить ответ на свой вопрос.

В случае если специалист, ответивший на телефонный звонок клиента, не может дать полный ответ в момент разговора или подготовка информации для клиента требует некоторого времени (более 2 минут), клиенту сообщается об этом, указывается дата и время, когда можно перезвонить для получения точной и полной информации (возможны варианты, когда клиенту сообщаются контактные данные для связи с компетентным специалистом Общества либо когда по согласованию с клиентом перезванивает сотрудник Общества).

6.2.3. Телефоны для прямого контакта доступны для звонков клиентов в часы работы соответствующего подразделения Общества (Филиала).

6.2.4. В случае обращения гражданина (клиенты группы 1) по телефону для прямого телефонного контакта за получением информации о расчётах либо для передачи показаний приборов учёта электрической энергии клиент обязан представиться: назвать Ф.И.О. и адрес.

В случае если гражданин отказывается выполнить вышеуказанные требования или предоставляет неполные данные, специалист Общества (Филиала) имеет право отказать клиенту в предоставлении запрашиваемой информации и в приеме показаний приборов учёта электрической энергии по причине невозможности идентификации клиента.

6.2.5. В случае обращения клиенты группы 2, 3 по телефону для прямого телефонного контакта за получением информации о договорных отношениях, порядке и условиях приёма платежей по договору, о размере и порядке расчёта стоимости электрической энергии, по вопросам передачи показаний приборов учёта электрической энергии клиент обязан представиться: назвать наименование предприятия/организации, должность, фамилию, адрес/наименование объекта электроснабжения.

В случае если указанный клиент отказывается выполнить вышеуказанные требования или предоставляет неполные данные, специалист Общества имеет право отказать клиенту в предоставлении запрашиваемой информации по причине невозможности идентификации клиента.

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

6.2.7. Общие требования к сотрудникам Общества во время общения по телефону:

- сотрудник обязан уметь грамотно общаться по телефону;
- недопустимо игнорирование телефонных звонков;
- отвечая на телефонный звонок, необходимо вежливо поздороваться, произнести название Общества и своё имя/фамилию;
- телефонные переговоры должны вестись громким чётким голосом, речь должна быть внятной, доброжелательной.

6.2.8. Параметры деятельности Контакт-центра:

- осуществление приёма вызовов: оператором - в рабочее время, в остальное время – посредством автоинформатора;
- осуществление приёма вызовов посредством автоинформатора по выбору клиента с помощью голосового меню круглосуточно;
- осуществление исходящего обзвона клиентов Общества по вопросам сбора дебиторской задолженности;

- осуществление исходящего обзвона клиентов Общества с целью консультирования, анкетирования, сбора информации и т.д.; работа с письменными обращениями клиентов Заказчика, поступившими в письменной форме через электронные или почтовые каналы связи;
- интерактивная система голосового самообслуживания (IVR) клиентов Общества;
- осуществление исходящего информирования клиентов Общества с использованием автоинформатора.
- наличие бесплатного номера телефона (многоканального) единого на всей территории обслуживания в границах зоны деятельности Общества. Звонок бесплатен для клиента, за исключением случаев, когда клиент находится за пределами субъекта РФ.

Осуществление функций Контакт-центра может производиться как структурными подразделениями Общества, так и в установленном порядке с привлечением третьих лиц.

6.2.9. Заочное обслуживание по телефонам Контакт-центра включает в себя:

- регистрацию и обработку телефонного вызова оператором Контакт-центра, который использует установленный перечень вопросов и типовые ответы. В случае поступления нетипового запроса оператор связывает клиента с компетентным специалистом Общества;
- приём телефонного вызова сотрудником Контакт-центра, который на заданный вопрос дает самостоятельный ответ либо использует установленный перечень вопросов и типовые ответы. В случае поступления сложного запроса сотрудник связывается с компетентным специалистом Общества, уточняет у него информацию и представляет ее клиенту либо сообщает клиенту контактные данные для связи с компетентным специалистом Общества.

При необходимости клиенту сообщается о часах приёма руководителя соответствующего офиса очного обслуживания.

6.2.10. Предельное (максимальное) время взаимодействия при телефонном контакте Контакт-центра составляет:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение)
Телефонное обслуживание клиента оператором	Время ожидания ответа	40 сек.
	Запрос и поиск информации о клиенте	45 сек.
	Предоставление информации по запросу	5 мин.
	Постобработка обращения	5 мин.
Телефонное обслуживание клиента специалистом	Соединение со специалистом	40 сек.
	Предоставление информации специалистом	5 мин.

6.2.11. Заочное обслуживание по телефону офисов обслуживания клиентов, филиалов включает в себя приём телефонного вызова в рабочее время сотрудником Общества и самостоятельный ответ. В случае поступления сложного запроса сотрудник связывается с компетентным по данному направлению специалистом Общества, уточняет у него информацию, и представляет её клиенту либо связывает клиента с компетентным специалистом Общества.

В случае если специалист, ответивший на телефонный звонок клиента, не может дать полный ответ в момент разговора или подготовка информации для клиента требует некоторого времени (более 2 минут), клиенту сообщается об этом, указывается дата и время, когда можно перезвонить для получения точной и полной информации (возможен вариант, когда по согласованию с клиентом перезванивает сотрудник Общества).

6.2.12. При звонке на телефонный номер Контакт-центра клиент имеет возможность воспользоваться услугами автоинформатора посредством голосового меню круглосуточно.

При звонке на телефонный номер Контакт-центра в вечернее время, выходные и праздничные дни осуществляется только автоинформирование клиента.

Раздел 6.3. Тематическая горячая линия

6.3.1. Тематическая горячая линия организуется по решению руководства Общества с целью предоставления в определенный период времени информации по установленной теме большому кругу лиц, а также ответов на вопросы клиентов, заданные по данной теме.

6.3.2. Тема либо информационный повод, а также период и сроки проведения тематической горячей линии устанавливаются решением руководства Общества.

6.3.3. Для проведения тематической горячей линии Обществом выделяется отдельный телефонный номер (при необходимости - многоканальный), который доводится до широкой общественности посредством СМИ, размещения информации в центрах очного обслуживания клиентов, на официальном сайте Общества, а также при проведении PR-компаний.

Раздел 6.4. Порядок заочного обслуживания клиентов посредством почтовой переписки

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

6.4.2. Любое поступающее по почте письменное обращение в Общество регистрируется.

6.4.3. После регистрации обращение направляется руководителю Общества, который, в свою очередь, направляет его для рассмотрения в соответствующее структурное

подразделение Общества. В структурном подразделении назначается ответственный исполнитель за подготовку ответа на каждое конкретное обращение.

6.4.4. Письменное обращение клиента должно быть рассмотрено специалистами Общества в течение 30 календарных дней (в случае, если иной срок не предусмотрен действующим законодательством либо условиями договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)). Специалисты Общества проверяют полноту предоставленных сведений, если данных недостаточно, связываются с клиентом по одному из указанных каналов в целях уточнения информации и согласования времени для принятия дальнейших мер по обращению.

6.4.5. Ответ на письменное обращение клиента должен быть подготовлен в печатном виде на фирменном бланке Общества, содержать конкретную информацию по вопросу, заданному клиентом, контактные данные исполнителя (ФИО, телефон) и подписан уполномоченным должностным лицом.

6.4.6. Действия со стороны сотрудника Общества по письменному обращению клиента не производятся в случаях:

- если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника Общества, а также членов его семьи (при этом может быть написано заявление в полицию о привлечении к ответственности за оскорбление по ст. 5.61 КоАП РФ);
- если текст письменного обращения не поддается прочтению, клиент информируется об этом.

6.4.7. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, клиент информируется об этом любым наиболее быстрым из указанных способов – по почте, по телефону, по электронной почте (при наличии соответствующих сведений).

6.4.8. В случае 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, клиент информируется о предоставленном ранее ответе.

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

6.4.10. Письменное обращение клиента не рассматривается, и ответ на обращение не предоставляется, если в письменном обращении не указаны контактные данные клиента (Ф.И.О., почтовый адрес, контактный телефон).

6.4.11. Предельное (максимальное) время обслуживания клиента с использованием почтовой переписки

Форма взаимодействия	Критерий	Предельное (максим.) время
Регистрация обращения	Регистрация, классификация обращений и передача обращения специалисту	не более 1 рабочего дня
Обработка обращения специалистом	Рассмотрение обращения и оформление ответа	не более 10 рабочих дней
	Продление рассмотрения обращения	не более 10 рабочих дней
Общая продолжительность	Рассмотрения и подготовки ответов на обращения граждан-потребителей	не более 30 календарных дней
	Рассмотрения и подготовки ответов на обращения предприятий, учреждений, организаций	не более 30 календарных дней

ГЛАВА 7. ИНТЕРАКТИВНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ КАК ФОРМА ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Раздел 7.1. Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания

7.1.1. Интерактивное обслуживание организуется на базе разделов веб-сайта Общества: «Главная», «Акционерам и инвесторам», «Юридическим лицам», «Населению», «Интернет-приёмная» и др. Разделы включают в себя, в том числе следующие рубрики:

- Заключение договора энергоснабжения;
- Расчёт стоимости;
- Способы учёта электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии;
- Тарифы и нормативы;
- Нерегулируемые цены;
- Порядок, формы и места оплаты;
- Порядок введения ограничений;
- Порядок предоставления льгот;
- Контакт-центр;
- Стандарт обслуживания клиентов;
- Личный кабинет;
- Ответы на вопросы бытовых абонентов/юридических лиц.

7.1.2. Состав разделов, рубрик и их содержание (в том числе Интернет-приёмной/ Личного кабинета) определяются Обществом в целях наиболее полного удовлетворения потребностей клиентов с учётом имеющихся возможностей и могут быть изменены Обществом.

7.1.3. С целью оперативного взаимодействия с клиентами на веб-сайте Общества реализована возможность воспользоваться сервисом «Личный кабинет». С помощью данной услуги можно сверить задолженность, увидеть информацию о проведенных за расчётный период начислениях и оплатах, задать вопрос специалистам Общества, а также:

- гражданин-потребитель может передать показания расчётных приборов учёта электрической энергии и оплатить потреблённую электроэнергию;
- юридическое лицо может вывести консолидированные отчеты, отчёты динамики начислений и оплаты по договору.

Для регистрации в Личном кабинете гражданину-потребителю понадобятся данные с квитанции: код района, номер лицевого счёта, персональный код для регистрации в Личном кабинете; в качестве логина указать свой действующий e-mail, придумать пароль от кабинета, выбрать кодовое слово для восстановления пароля.

Доступ в Личный кабинет при наличии регистрации осуществляется после ввода клиентом своих идентификационных данных: e-mail (логина) и пароля, заведённые при регистрации.

Раздел 7.2. Организация системы интерактивного обслуживания

7.2.1. Интерактивное обслуживание ведется по двум направлениям:

- предоставление справочной информации;
- удовлетворение запросов на оказание/изменение услуг.

7.2.2. Для массового доведения до клиентов типовой информации может использоваться система автоинформирования. Автоинформирование проводится среди потребителей/покупателей, заключивших с Обществом договор энергоснабжения по адресу электронной почты, номеру телефона, добровольно предоставленным ими.

7.2.3. При организации системы интерактивного обслуживания учитываются следующие требования:

Форма взаимодействия	Критерий	Требования
Интернет-приёмная		
Интернет-приемная	Уровни вложения	не более 4-х
E-mail		
Mail-робот	Автоматическая обработка, регистрация и уведомление клиента о регистрации обращения	не более 1 мин.
Автоинформирование		
Посредством E-mail	Рассылка до «положительного» результата с периодичностью, установленной Обществом в зависимости от предоставляемой информации	не более 7 дней

Посредством SMS	Рассылка до «положительного» результата с периодичностью, установленной Обществом в зависимости от предоставляемой информации	не более 1 дня
-----------------	---	----------------

7.2.4. Устанавливаются следующие параметры оценки предельной продолжительности взаимодействия с клиентами:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (предельное значение)
Интернет-приёмная		
Интернет-приёмная	Обновление информации в случае изменения	не более 3-х рабочих дней
E-mail		
Обработка обращения специалистом	Рассмотрение обращения и оформление ответа	не более 14-ти рабочих дней

7.2.5. После обращения клиента по интерактивным каналам связи Mail-робот отправляет на указанный адрес электронной почты письмо с информацией о регистрации поступившего обращения.

Раздел 7.3. Система автоинформирования

7.3.1. Система автоинформирования предназначена для предоставления клиентам, зарегистрированным в Личном кабинете, без предварительного запроса следующей информации:

- об изменении перечня предоставляемых услуг;
- о поступлении в Личный кабинет клиента новых документов (например, квитанции об оплате);
- о поступлении ответа на обращение клиента.

7.3.2. Требование к системам автоинформирования:

- возможность хранения результатов оповещения;
- возможность хранения сценариев оповещения;
- возможность хранения списков оповещения;
- отчет по оповещению;
- назначение задания на оповещение с указанием времени начала и окончания.

7.3.3. Автоинформирование клиентов осуществляется посредством E-mail, SMS-рассылки.

Раздел 7.4. Типовой алгоритм интерактивного обслуживания

7.4.1. Для предоставления справочной информации в Интернет-приемной организуется раздел «Ответы на вопросы».

7.4.2. Клиент может получить ответ на запрос справочной информации следующими способами:

- самостоятельно, просмотрев информацию в разделе «Ответы на вопросы», в котором содержатся ответы на часто задаваемые вопросы;

- задав вопрос специалисту Общества.

7.4.3. Самостоятельный поиск интересующей информации осуществляется клиентом:

- вручную, методом прямого просмотра всех представленных в разделе «Интернет-приемная» вопросов/ответов;

- автоматическим поиском по сайту по ключевому слову.

7.4.4. Если клиент не смог найти ответ на интересующий его вопрос среди имеющихся в базе ответов, он может отправить вопрос специалисту Общества.

7.4.5. Клиент может задать вопрос специалисту Общества через Личный кабинет путем маршрутизации по теме вопроса. Вопрос в зависимости от выбранной темы попадает специалисту соответствующего подразделения Общества.

7.4.6. После поступления вопроса в Общество, в Личном кабинете отображается уведомление, в котором клиенту выражается благодарность за обращение, а также уточняется, что ответ на его вопрос будет отправлен на электронный адрес.

7.4.7. Специалист Общества производит рассмотрение писем:

- если вопрос, заданный клиентом, не относится к сфере предоставления услуг Общества, специалист Общества направляет уведомление, что ответ не может быть предоставлен, поскольку вопрос не относится к деятельности Общества;

- если вопрос, заданный клиентом, относится к типовым вопросам, специалист Общества рекомендует воспользоваться разделом «Ответы на вопросы»;

- если вопрос, заданный клиентом, выходит за рамки компетенции специалиста Общества, он переадресует вопрос клиента соответствующему специалисту Общества по направлению.

7.4.8. Специалист Общества по направлению в установленные сроки готовит ответ и направляет его специалисту Общества для отправки клиенту.

7.4.9. Если ответ на вопрос не может быть предоставлен Обществом в течение установленного срока, специалист направляет клиенту уведомление об этом с указанием сроков получения ответа.

7.4.10. Ответ на обращение клиента размещается специалистом Общества в Личном кабинете, а также осуществляется автоматическое направление ответа на электронный адрес клиента, указанный в Личном кабинете в контактных данных.

ГЛАВА 8. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С КЛИЕНТАМИ

8.1. Организация обратной связи включает в себя предоставление клиентам информации об имеющихся каналах связи, позволяющих обеспечить направление обращений.

8.2. При взаимодействии с клиентами сотрудники Общества обязаны руководствоваться действующим законодательством, а также действующими в Обществе локальными документами.

8.3. Обратная связь может осуществляться как по инициативе клиента (активная), так и по инициативе Общества (пассивная):

- активная – выражается в самостоятельном проявлении инициативы клиентом в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении процесса обслуживания в Обществе;
- пассивная – Общество обращается к клиенту для выяснения степени удовлетворенности обслуживанием.

8.4. По способу выражения обратная связь подразделяется на:

- благодарности;
- жалобы;
- предложения;
- отзывы о деятельности.

8.5. Обратная связь может осуществляться с использованием всех имеющихся каналов связи:

- устные и письменные обращения клиентов (включая записи в книге отзывов и предложений);
- телефонные обращения, в том числе обращения, направленные факсимильной связью;
- Личный кабинет;
- электронная почта.

8.6. Специалисты Общества (Филиала) систематизируют и анализируют все направленные клиентами обращения.

8.7. По выбору клиента ответ на его обращение направляется посредством любого указанного клиентом канала связи.

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

Форма связи с клиентом	Направленность	Срок принятия мер
1. Очное взаимодействие		
Устная в ЦОК (Филиале)	Активное	14 дней
Письменная в ЦОК (Филиале) (включая книгу отзывов и предложений)	Активное/пассивное	14 дней
2. Заочное взаимодействие		
Телефонное обращение	Активное	30 дней
Почтовое обращение	Активное	30 дней
В том числе интерактивное взаимодействие		
Посредством Интернет-портала	Активное/пассивное	14 дней
По электронной почте	Активное	14 дней

ГЛАВА 9. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ

9.1. В целях повышения степени лояльности и удовлетворенности клиентов, а также повышения качества их обслуживания Общество планирует и проектирует эффективный и результативный процесс работы с претензиями, жалобами, заявлениями.

9.2. В Обществе осуществляется регистрация обращений и ответов на них, порядок пользования такими записями и управления ими с соблюдением защиты любой персональной информации об обратившихся лицах.

9.3. Рассмотрение претензий, жалоб, заявлений клиентов в порядке, указанном в настоящем разделе Стандарта, осуществляется применительно к документам, подписанным потребителем/покупателем, в том числе при наличии в указанных документах отрицательной информации о действиях (бездействиях) сотрудников Общества (Филиала).

9.4. Запись, сделанная при первичном приёме обращение, содержит указания на меры, принятия которых требует клиент, а также любую другую информацию, необходимую для эффективного рассмотрения обращения, включая следующее:

- описание обращения и соответствующие вспомогательные данные;
- меры, принятия которых требует клиент;
- дату подготовки ответа;
- незамедлительно принятые меры.

9.5. После регистрации обращения определяется правильность его оформления, достаточность и обоснованность содержащейся в нём информации, а также важность, сложность и необходимость осуществления немедленных действий.

К рассмотрению принимаются обращения, представленные в письменной форме и содержащие ФИО, основания для обращения, необходимые доказательные документы, номер договора и дату его заключения.

Клиент, представивший обращение, не содержащее указанных атрибутов, информируется об этом с целью получить всю необходимую и достаточную информацию для объективного рассмотрения обращения.

9.6. Обращение прослеживается, начиная с его приёма, до достижения удовлетворенности подателя или до принятия заключительного решения. Текущий статус обращения сообщается ее подателю по его запросу.

9.7. В случае недостаточности или отсутствия доказательств, позволяющих прийти к выводу о наличии либо отсутствии признаков нарушения требований, Общество вправе для сбора и анализа дополнительных доказательств продлить срок рассмотрения обращения.

9.8. Если обращение признано необоснованным, то его подателю направляется письменный ответ, содержащий отказ с аргументированным заключением.

9.9. В случае признания обращения обоснованным, его подателю направляется письменный ответ с предложениями по урегулированию ситуации. Если податель обращения отклоняет предлагаемое решение или действие, обращение остаётся открытым. Об этом делаются соответствующие записи, а податель информируется о том, куда он может обратиться внутри и вне Общества.

9.10. Обобщенная информация обо всех поступивших обращениях, причинах их возникновения, предпринятых действиях подготавливается в виде отчета для проведения анализа со стороны руководства Общества и используется при мониторинге удовлетворенности клиентов.

9.11. Общество проводит постоянный мониторинг процесса работы с обращениями по следующим показателям:

- соблюдение сроков рассмотрения и урегулирования обращения;
- объективность рассмотрения обращения;
- адекватность осуществления корректирующих и предупреждающих действий при поступлении обращения.

9.12. Общество принимает следующие меры для исключения причин существующих и потенциальных проблем, приводящих к обращениям, с целью предотвратить их повторное возникновение:

- исследует, выявляет и применяет наилучший опыт в области работы с обращениями;
- поощряет применение инноваций в процессе работы с обращениями;

- поощряет образцовую работу с обращениями клиентов.

ГЛАВА 10. КРИТЕРИИ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ. КОНТРОЛЬ И МОНИТОРИНГ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

10.1. Контроль за своевременным рассмотрением обращений клиентов, за сохранностью данных обращений осуществляет каждый специалист Общества в рамках своей компетенции.

Контроль за внешним видом сотрудников Общества и состоянием рабочих мест возлагается на непосредственного руководителя.

10.2. В настоящем Стандарте устанавливаются следующие критерии качества клиентского обслуживания:

- качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений характеризуется индикатором **«доступность офисов обслуживания клиентов»**;
- полнота, актуальность и доступность информации об объеме, порядке предоставления и стоимости услуг характеризуется индикатором **«информативность»**;
- исполнение в установленный срок всех процедур, предусмотренных Стандартом, в том числе по рассмотрению различных обращений клиентов характеризуется индикатором **«исполнительность»**;
- наличие эффективной обратной связи с клиентами, позволяющей в разумные сроки разрешать возникающие в процессе деятельности вопросы, в том числе, связанные с качеством и стоимостью оказываемых услуг, характеризуются индикатором **«результативность обратной связи»**.

10.3. Критерии качества обслуживания клиентов могут носить как объективный, так и субъективный характер.

Методом оценки объективных критериев является однозначное соответствие или несоответствие проверяемого объекта данному критерию.

Методом оценки субъективных критериев является обработка статистической информации по отзывам клиентов.

10.4. Общество несёт ответственность за соблюдение вышеуказанных критериев своими агентами (исполнителями услуг по договору), если таковые привлекаются к обслуживанию клиентов.

10.5. Подтверждение соответствия требованиям Стандарта осуществляется проведением внутреннего аудита (силами собственного персонала) или внешних консультантов – мониторинга удовлетворенности клиентов. Мониторинг удовлетворенности клиентов проводят в целях определения областей улучшения деятельности, разработки и осуществления мер по наиболее полному удовлетворению требований и ожиданий

клиентов. Мониторинг проводят на основе анализа полученной информации о качестве обслуживания и деятельности Общества в целом.

10.6. Объектом мониторинга является удовлетворённость клиентов следующими сторонами деятельности Общества:

- качество обслуживания, совершенствование управления взаимоотношения с клиентами;
- информирование об услугах;
- прохождение запросов, договора или заказа, включая изменения к ним;
- обратная связь с клиентами, включая рассмотрение обращений;
- повышение конкурентоспособности Общества на рынке;
- репутация Общества.

10.7. Порядок подтверждения соответствия устанавливается отдельным организационно-распорядительным документом Общества. Результаты аудитов документируются и служат для определения необходимости корректирующих и предупреждающих действий, планирования и внедрения мер для улучшения системы обслуживания клиентов.

10.8. Информацию для осуществления мониторинга удовлетворённости клиентов в зависимости от источников подразделяют на внешнюю и внутреннюю.

10.9. Показатели, используемые для мониторинга удовлетворенности клиентов на основе внутренней маркетинговой информации, подлежат анализу и, при необходимости, актуализации и утверждению. Внутренняя маркетинговая информация формируется в результате договорной и всей производственно-хозяйственной деятельности Общества. В частности, учитываются такие показатели, как рост числа клиентов, продолжительность взаимодействия с ними, число претензий, жалоб, заявлений, полученных от контрагентов при исполнении договоров.

10.10. Для мониторинга удовлетворенности клиентов на основе внешней маркетинговой информации Общество использует следующие методы:

- проведение опросов, анкетирование и интервьюирование;
- анализ претензий, жалоб и обращений;
- анализ внутренних показателей работы Общества.

10.11. Анкеты для изучения удовлетворенности клиентов разрабатываются специалистами Общества (Филиала) на основе предварительно составленных вопросников с учётом потребности в исследовании конкретных показателей.

Результаты интервью фиксируются в письменном виде, анализируются и представляются для обобщения.

10.12. Оценка удовлетворенности клиентов также проводится на основе:

- сравнения показателей с аналогичными показателями других организаций;
- сравнения показателей по различным видам услуг, процессам, сегментам рынка;
- определения тенденции в динамике показателей.

10.13. Мониторинг удовлетворённости клиентов на основе данных, полученных в ходе проведения опросов, систематически контролируется и анализируется.

10.14. Накапливаемая информация об удовлетворённости клиентов систематизируется по следующим направлениям:

- определенным временным периодам;
- объектам мониторинга удовлетворённости клиентов;
- группам клиентов и отдельным клиентам.

10.15. Результаты мониторинга рассматриваются при проведении анализа со стороны руководства Общества для определения необходимых корректирующих и предупреждающих действий.

Отчёты по итогам изучения степени удовлетворённости клиентов доводятся до сведения руководства Общества и других заинтересованных сторон путём размещения:

- на сайте Общества;
- на информационных стендах в офисах обслуживания клиентов;
- по решению руководства Общества в СМИ.

Приложение № 1

Система организации очного обслуживания клиентов ПАО «Челябэнергосбыт»

1. Офисы очного обслуживания юридических лиц:

Наименование офиса-	Адрес, телефоны	График работы
Челябинский филиал ПАО «Челябэнергосбыт»	454084 Челябинск, ул. Калинина, 7 Приемная Каб. 205 8(351)790-11-02 8(351)796-64-99 (факс)	Пн-чт 8.00 – 17.00 Пт 8.00 – 16.00 Обед 12.00 – 12.48
Группа по расчетам Советского района Челябинского филиала	454084 Челябинск, ул. Калинина, 7 Каб. 305 8(351)796-64-96 8(351)790-68-93	Пн-чт 8.00 – 17.00 Пт 8.00 – 16.00 Обед 12.00 – 12.48
Группа по расчетам Центрального района Челябинского филиала	454084 Челябинск, ул. Калинина, 7 Каб. 301 8(351)796-64-97 8(351)790-68-90	Пн-чт 8.00 – 17.00 Пт 8.00 – 16.00 Обед 12.00 – 12.48
Группа по расчетам Курчатковского района Челябинского филиала	454084 Челябинск, ул. Калинина, 7 Каб. 303 8(351)796-64-95 8(351)790-68-89	Пн-чт 8.00 – 17.00 Пт 8.00 – 16.00 Обед 12.00 – 12.48
Группа по расчетам Ленинского района Челябинского филиала	454084 Челябинск, ул. Калинина, 7 Каб. 302 8(351)727-09-79	Пн-чт 8.00 – 17.00 Пт 8.00 – 16.00 Обед 12.00 – 12.48
Группа по расчетам Тракторозаводского района Челябинского филиала	454084 Челябинск, ул. Калинина, 7 Каб. 412 8(351)790-68-88 8(351)796-64-98	Пн-чт 8.00 – 17.00 Пт 8.00 – 16.00 Обед 12.00 – 12.48
Договорный отдел Челябинского филиала	454084 Челябинск, ул. Калинина, 7 Каб. 206 8(351)790-68-85 8(351)727-10-06	Пн-чт 8.00 – 17.00 Пт 8.00 – 16.00 Обед 12.00 – 12.48
Прием документов на заключение договора	454084 Челябинск, ул. Калинина, 7 Каб. 102 8(351)727-10-08	Пн-чт 8.00 – 17.00 Пт 8.00 – 16.00 Обед 12.00 – 12.48
Центральный филиал ПАО «Челябэнергосбыт»	454119 Челябинск, Копейское шоссе, 40 8(351)730-92-00 8(351)253-75-54 (факс)	Пн-чт 8.00 – 17.00 Пт 8.00 – 16.00 Обед 12.00 – 12.48
Еткульский участок	456560 Челябинская область, с. Еткуль, ул. Новая, 39 8(35145)2-18-20 8(35145)2-14-00	Пн-чт 8.00 – 17.00 Пт 8.00 – 16.00 Обед 12.00 – 12.48
Сосновский участок	456510 Челябинская область, Сосновский район,	Пн-чт 8.00 – 17.00 Пт 8.00 – 16.00

	с. Долгодеревенское, ул. Свердловская, 1а 8(35144)5-11-48 8(35144)5-20-11 8(35144)5-16-07 8(35144)3-20-18	Обед 12.00 – 12.48
Кунашакский участок	456730 Челябинская область, с. Кунашак, ул. Больничная, 2а 8(35148)3-22-64 8(35148)2-01-24 8(35148)3-15-43	Пн-чт 8.00 – 17.00 Пт 8.00 – 16.00 Обед 12.00 – 12.48
Коркинский участок	456550 Челябинская область, Коркино, ул. Танкистов, 22 8(35152)4-06-11 8(35152)4-06-10 (факс) 8(35152)4-06-13 8(35152)4-06-12	Пн-чт 8.00 – 17.00 Пт 8.00 – 16.00 Обед 12.00 – 12.48
Копейский участок	456620 Челябинская область, Копейск, пр. Победы, 46 8(35139)3-18-33 8(35139)3-49-52 (факс) 8(35139)7-72-92 8(35139)3-49-54	Пн-чт 8.00 – 17.00 Пт 8.00 – 16.00 Обед 12.00 – 12.48
Еманжелинский участок	456580 Челябинская область, Еманжелинск, ул. Ленина, 6 8(35138)2-24-40 8(35138)2-15-77 8(35138)2-24-67	Пн-чт 8.00 – 17.00 Пт 8.00 – 16.00 Обед 12.00 – 12.48
Увельский участок	457000 Челябинская область, Увельский район, п. Увельский, ул. Октябрьская, 6 8(35166)3-12-48 8(35166)3-28-35 (факс) 8(35166)3-22-45	Пн-чт 8.00 – 17.00 Пт 8.00 – 16.00 Обед 12.00 – 12.48
Увельский участок Расчетно-информационный центр города Южноуральск	457040 Челябинская область, Южноуральск, ул. Космонавтов, 3 8(35134)4-20-93 8(35134)4-64-87 (факс) 8(35134)4-04-63	Пн-чт 8.00 – 17.00 Пт 8.00 – 16.00 Обед 12.00 – 12.48
Октябрьский участок	457170 Челябинская область, Октябрьский район, с. Октябрьское, ул. Советская, 100 8(35158)5-21-68 8(35158)5-14-36	Пн-чт 8.00 – 17.00 Пт 8.00 – 16.00 Обед 12.00 – 12.48
Филиал «Метэнергосбыт» ПАО «Челябэнергосбыт»	454031 Челябинск, ул. Ш.Металлургов, 38 8(351)726-17-15 8(351)726-17-36	Пн-чт 8.00 – 17.00 Пт 8.00 – 16.00 Обед 12.00 – 12.48
Аргаяшский участок	456880 Челябинская область, с. Аргаяш, ул. Республиканская, 5	Пн-чт 8.00 – 17.00 Пт 8.00 – 16.00

	8(35131)2-18-87 456796 Челябинская область, Озерск, п. Новогорный, ул. Ленина, 7 8(35130)9-44-83	Обед 12.00 – 12.48 Пн, ср 8.00 – 16.00 Пт 8.00 – 15.00 Обед 12.00 – 12.48
Красноармейский участок	456660 Челябинская область, с. Миасское, ул. 60 лет СССР, 4 8(35150)2-11-92	Пн-чт 8.00 – 17.00 Пт 8.00 – 16.00 Обед 12.00 – 12.48
Златоустовский филиал ПАО «Челябэнергосбыт»	456227 Челябинская область, Златоуст, пр. Мира, 19, а/я 606 8(35136)66-53-44	Пн-чт 8.00 – 17.00 Пт 8.00 – 16.00 Обед 12.00 – 12.48
Златоустовский участок		
Расчётно-информационная группа в городе Златоуст	456227 Челябинская область, Златоуст, пр. Мира, 19, а/я 606 8 (35136)66-07-20 8(35136) 66-16-17	Пн-чт 8.00 – 17.00 Пт 8.00 – 16.00 Обед 12.00 – 12.48
Расчётно-информационная группа в городе Куса	456940 Челябинская область, Куса, ул. Гагарина, 36а 8(35154)3-43-33	
Расчётно-информационная группа в городе Сатка	456910 Челябинская область, Сатка, ул. 50 лет ВЛКСМ, 24 8(35161)4-23-74	
Расчётно-информационная группа в городе Бакал	456901 Челябинская область, Бакал, ул. Октябрьская, 5 8(35161)6-66-12 456905 Челябинская область, п. Межевой, ул. К.Маркса, 5а	
Уйский участок	456470 Челябинская область, с. Уйское, ул. Комсомольская, 39 8(35165)3-15-05	Пн-чт 8.00 – 17.00 Пт 8.00 – 16.00 Обед 12.00 – 12.48
Миасский участок	456300 Челябинская область, Миасс, ул. Романенко, 50 8(3513)57-15-35 8(3513)56-37-18	Пн-чт 8.00 – 17.00 Пт 8.00 – 16.00 Обед 12.00 – 12.48
Чебаркульский участок	456440 Челябинская область, Чебаркуль, ул. Карпенко, 1 8(35168)2-47-89 8(35168)2-58-29	Пн-чт 8.00 – 17.00 Пт 8.00 – 16.00 Обед 12.00 – 12.48

Ашинский участок		Пн-чт 8.00 – 17.00 Пт 8.00 – 16.00 Обед 12.00 – 12.48
Расчётно-информационная группа в городе Аша	456010 Челябинская область, Аша, ул. Ленина, 15 8(35159)3-00-23	
Расчётно-информационная группа в городе Миньяр	456007 Челябинская область, Миньяр, ул. Октябрьская, 2 8(35159)7-14-80	
Расчётно-информационная группа в городе Сим	456020 Челябинская область, Сим, ул. Пушкина, 17а 8(35159)7-82-59	
Расчётно-информационная группа в городе Юрюзань	456120 Челябинская область, Юрюзань, ул. И.Тараканова, 31, пом. 2 8(35147)2-55-28 8(35147)2-96-85	
Расчётно-информационная группа в городе Катав-Ивановск	456110 Челябинская область, Катав-Ивановск, ул. Ст.Разина, 25 8(35147)2-00-72	
Расчётно-информационная группа в городе Трёхгорный	456080 Челябинская область, Трёхгорный, шоссе Восточное, 2 8(35191)4-13-30	
Расчётно-информационная группа в городе Усть-Катав	456040 Челябинская область, Усть-Катав, МКР-2, 20 8(35167)3-12-66	
Магнитогорский филиал ПАО «Челябэнергосбыт»	455000 Челябинская область, Магнитогорск, ул. Московская, 7 8(3513)20-66-10	Пн-чт 8.00 – 17.00 Пт 8.00 – 16.00 Обед 12.00 – 12.48
Агаповский участок	457400 Челябинская область, Агаповский район, п. Агаповка, ул. Труда, 9 8(35140)2-15-76	Пн-чт 8.00 – 17.00 Пт 8.00 – 16.00 Обед 12.00 – 12.48
Верхнеуральский участок	457670 Челябинская область, Верхнеуральский район, Верхнеуральск, ул. Ерёмина, 1а 8(35143)2-24-38	Пн-чт 8.00 – 17.00 Пт 8.00 – 16.00 Обед 12.00 – 12.48
Нагайбакский участок	457650 Челябинская область, с. Фершампенуаз, ул. Труда, 64/1 8(35157)2-29-40	Пн-чт 8.00 – 17.00 Пт 8.00 – 16.00 Обед 12.00 – 12.48
Кизильский участок	457610 Челябинская область, Кизильский район, с. Кизильское, ул. Ленинская, 97 8(35155)3-14-29	Пн-чт 8.00 – 17.00 Пт 8.00 – 16.00 Обед 12.00 – 12.48

Брединский участок	457315 Челябинская область, Брединский район, п. Бреды, ул. Фрунзе, 15-а 8(35141)3-52-77	Пн-чт 8.00 – 17.00 Пт 8.00 – 16.00 Обед 12.00 – 12.48
Карталинский участок	457300 Челябинская область, Карталы, ул. Юбилейная, 7а 8(35133)2-02-04	Пн-чт 8.00 – 17.00 Пт 8.00 – 16.00 Обед 12.00 – 12.48
Троицкий участок	457105 Челябинская область, Троицк, п. ГРЭС, ул. Крупской, 4, 8(35163)3-49-62	Пн-чт 8.00 – 17.00 Пт 8.00 – 16.00 Обед 12.00 – 12.48
Варненский участок	457200 Челябинская область, Варненский район, с. Варна, ул. Ленина, 1 8(35142)2-13-45	Пн-чт 8.00 – 17.00 Пт 8.00 – 16.00 Обед 12.00 – 12.48
Пластовский участок	457020 Челябинская область, Пласт, ул. Галкина, 16 8(35160)2-18-59	Пн-чт 8.00 – 17.00 Пт 8.00 – 16.00 Обед 12.00 – 12.48
Чесменский участок	457220 Челябинская область, Чесменский район, с. Чесма, ул. Ленина, 76 8(35169)2-20-91	Пн-чт 8.00 – 17.00 Пт 8.00 – 16.00 Обед 12.00 – 12.48
Кыштымский филиал ПАО «Челябэнергосбыт»	456870 Челябинская область, Кыштым, ул. Некрасова, 2 8(35151)4-08-19 8(35151)4-08-13	Пн-чт 8.00 – 17.00 Пт 8.00 – 16.00 Обед 12.00 – 12.48
Каслинский участок	456830 Челябинская область, Касли, ул. Ретнева, 2б 8(35149)2-23-58 456840 Челябинская область, Каслинский район, с. Тюбук, ул. Революционная, 5 8(35149)3-18-50	Пн-чт 8.00 – 17.00 Пт 8.00 – 16.00 Обед 12.00 – 12.48
Уфалейский участок	456800 Челябинская область, Верхний Уфалей, ул. Каслинская, 1 8(35164)2-06-21 8(35164)2-03-46	Пн-чт 8.00 – 17.00 Пт 8.00 – 16.00 Обед 12.00 – 12.48
Нязепетровский участок	456970 Челябинская область, Нязепетровск, ул.30 лет ВЛКСМ, 8 8(35156)3-23-26 8(35156)3-37-26	Пн-чт 8.00 – 17.00 Пт 8.00 – 16.00 Обед 12.00 – 12.48
Озерский участок	456780 Челябинская область, Озерск, ул. Комсомольская, 4а 8(35130)2-68-64 8(35130)2-86-54	Пн-чт 8.00 – 17.00 Пт 8.00 – 16.00 Обед 12.00 – 12.48
Карабашская группа	456143 Челябинская область, Карабаш, ул. Комсомольская, 22а 8(35153)2-30-84	Пн-чт 8.00 – 17.00 Пт 8.00 – 16.00 Обед 12.00 – 12.48
Снежинская группа	456770 Челябинская область, Снежинск, ул. Свердлова, 31 8(35146)3-03-39	Пн-чт 8.00 – 17.00 Пт 8.00 – 16.00 Обед 12.00 – 12.48