

УТВЕРЖДЕНО
приказом АО «НЭСК»
от 29.01.2024 № 12-НЭ

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«НЕЗАВИСИМАЯ ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ КОМПАНИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ»
(АО «НЭСК»)



**Стандарт качества обслуживания потребителей
(покупателей) гарантирующего поставщика
АО «НЭСК»**

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
2. ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ СТАНДАРТА
3. КЛЮЧЕВОЙ ПОДХОД ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С ПОТРЕБИТЕЛЕМ
4. СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ
5. ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
 - 5.1. Организация инфраструктуры при очном обслуживании
 - 5.2. Очное обслуживание потребителей в подразделениях компании
 - 5.3. Личный прием руководителями подразделений
 - 5.4. Визит по месту нахождения потребителя
 - 5.5. Типовой алгоритм обслуживания потребителя.
6. ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
 - 6.1. Порядок заочного обслуживания потребителей посредством переписки
 - 6.2. Контакт – центр
 - 6.2.1. Организация работы Контакт - центра посредством телефонной связи
 - 6.3. Цифровые сервисы Компании
 - 6.4. Сроки обработки обращений
7. ИНФОРМАЦИОННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ (ПОКУПАТЕЛЯМИ)
8. ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ
 - 8.1. Обработка обращений и жалоб
 - 8.2. Электронная система отзывов
 - 8.3. Рейтинговая оценка сервисов
9. КОНТРОЛЬ И АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (ПОКУПАТЕЛЕЙ)
 - 9.1. Показатели качества обслуживания
10. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ТЕРМИНЫ
11. ПРИЛОЖЕНИЯ
 - Приложение № 1 «Перечень офисов АО «НЭСК» для очного обслуживания потребителей компании»
 - Приложение № 2 Способы взаимодействия с АО «НЭСК»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий «Стандарт качества обслуживания потребителей (покупателей) гарантирующего поставщика АО «НЭСК» (далее – Стандарт) является нормативным документом компании, определяющим характеристики и правила обслуживания потребителей (покупателей): физических и юридических лиц, включая очное, заочное, интерактивное обслуживание.

1.2. Стандарт разработан во исполнение требований «Основных положений функционирования розничных рынков электрической энергии» утвержденных постановлением Правительства РФ от 04.05.12 №442.

1.3. Стандарт подлежит публикации на официальном сайте Общества и размещению в свободном доступе на информационных средствах во всех подразделениях Общества и предназначен для ознакомления потребителей с уровнем и набором сервисных процедур, обязательства по обеспечению которыми приняло на себя Общество.

1.4. Стандарт обязателен для изучения и исполнения персоналом всех структурных подразделений АО «НЭСК», задействованным в обслуживании потребителей.

Для чего нужен Стандарт потребителю?

- В Стандарте даны ответы на наиболее важные вопросы о взаимодействии с поставщиком.
- В стандарте изложены нормы, исполнение которых вправе требовать каждый потребитель Общества.

Для чего нужен Стандарт сотруднику АО «НЭСК»?

- Вопросами, раскрытыми в стандарте должен владеть каждый работник для грамотного консультирования.
- Сотрудник должен понимать, какие требования предъявляются к нему и как оценивается его работа.

2. ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ СТАНДАРТА

Целью данного Стандарта является установление в АО «НЭСК» норм и правил взаимодействия с потребителями (покупателями), единых требований к качеству их обслуживания

При соблюдении установленных настоящим Стандартом параметров взаимодействия с потребителями обеспечивается:

- минимизация временных затрат на получение услуг;
- комфортные условия обслуживания;
- удобство и клиентоориентированность сервисов;
- информационная доступность.

3. КЛЮЧЕВОЙ ПОДХОД ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С ПОТРЕБИТЕЛЕМ

Основным принципом взаимодействия с потребителями является создание, реализация и совершенствование условий, способов и возможностей для комфортного использования потребителями электрической энергии и исполнения обязательств по договорам энергоснабжения.

Для достижения соответствия деятельности указанному принципу используются следующие инструменты:

- Поддержание высокой культуры обслуживания клиентов;
- Создание удобных условий в офисах очного обслуживания;
- Развитие доступности услуг компании в территориальном и временном аспектах;
- Внедрение прогрессивных технологий в сервисы компании;
- Поддержание обратной связи с потребителями, сбор и анализ информации полученной от клиентов;
- Выработка и реализация мероприятий по улучшению качества обслуживания клиентов;
- Информирование клиентов о деятельности компании и важных для потребительского сообщества событиях.

4. СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Деятельность Компании и каждого её сотрудника при обслуживании потребителей основывается на соблюдении баланса интересов поставщика, иных участников рынка электроэнергии и потребителей как равноправных партнеров. Решения и образ действий применяются с осознанием роли гарантирующего поставщика в экономике, социальной сфере и обществе в целом.

4.1. Обеспечение безопасности персональных данных

Общество выполняет действия с персональными данными потребителей на основании согласия, полученного в предусмотренных законом случаях. Обеспечение безопасности персональных данных осуществляется в соответствии с положениями Федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006 N 152-ФЗ.

5. ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Очное обслуживание обеспечивается наличием и функционированием центров очного обслуживания потребителей (покупателей), где осуществляется обслуживание посредством личного контакта с работниками организации.

5.1. Организация инфраструктуры при очном обслуживании

Организация инфраструктуры при очном обслуживании потребителей (покупателей) осуществляется в территориальных подразделениях Общества.

АО «НЭСК» обеспечивает энергоснабжение потребителей (покупателей) в 25 городах Краснодарского края, в каждом из которых работает филиал, участок филиала компании.

Адреса филиалов, отделений, участков филиалов, ЦОП перечислены в Приложении № 1 к данному документу, размещены на официальном сайте компании www.nesk.ru в разделе «Контакты».

Очное обслуживание потребителей (покупателей) производится в часы работы филиалов, отделений, участков филиалов, ЦОП АО «НЭСК».

Часы приема указаны на вывеске у входа в здание офисов; на информационных стендах, размещенных в помещении филиалов

АО «НЭСК»; на сайте компании www.nesk.ru. в разделе «Контакты».

5.2. Очное обслуживание потребителей в подразделениях компании

Очное обслуживание осуществляется в клиентских офисах подразделений Общества.

Порядок обслуживания потребителей при личном посещении регламентирован «Правилами работы с потребителями АО «НЭСК» (Приложение № 2)

Устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с потребителями:



Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение)
Клиентский офис		
Обслуживание специалистом-консультантом (по договорам энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)	Ожидание в очереди	15 минут
	Прием	5 минут
Обслуживание специалистом-консультантом (по платежным документам)	Ожидание в очереди	15 минут
	Прием	5 минут
Общее время обслуживания потребителя		не более 20 минут

Обслуживание посетителей с ограниченными возможностями.

На входных стеклянных дверях размещаются элементы для слабовидящих людей, а также таблички, указывающие направление открытия дверей.

В меню электронной очереди предусматривается отдельная кнопка для посетителей с ограниченными возможностями.

Специалист-консультант клиентского офиса обеспечивает организацию решения вопросов, связанных с обслуживанием людей с ограниченными возможностями. их маршрутизацию и обслуживание вне очереди.

Входные группы клиентских офисов оборудуются пандусами, в случае отсутствия – звонками для вызова ответственного специалиста.

5.3. Личный прием руководителями подразделений.

Личный прием заявителей руководителями осуществляется по месту нахождения административных органов подразделений в рабочие часы, указанные на вывеске у входа в здание офисов.

Если потребитель желает записаться на определенное время к директору филиала (начальнику участка, отделения) ему необходимо обратиться в Контакт-центр по телефону **8 (800) 600-02-20**, оператор примет обращение с просьбой о личной встрече и направит его в филиал для уточнения времени. Сотрудники филиалов по предоставленным контактными данным организуют прием в удобное для потребителя время

5.4. Визит по месту нахождения потребителя

В случаях требующих осмотра энергопринимающего оборудования, объекта, прибора учета потребителя работниками Общества осуществляется выезд по целевому адресу. При необходимости предоставления доступа потребителем, заблаговременно направляется уведомление о времени и целях визита.

Выезд на объекты потребителя инициируется Обществом, либо потребителем по заявке.

Важная информация
Каждый работник Компании на выезде имеет при себе удостоверение и задание на выполнение работы!

6.ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.

В Обществе реализовано осуществление заочного обслуживания потребителей (покупателей) (обслуживание посредством безличного контакта с работниками организации, в том числе по телефону, с использованием почтовой связи или через сеть «Интернет», а также обеспечено наличие бесплатных телефонных или телекоммуникационных каналов связи между гарантирующим поставщиком и потребителями.

6.1. Порядок заочного обслуживания потребителей посредством переписки

Любое письменное обращение в Общество, поступающее по почте и полученное от потребителя (покупателя) по электронному адресу: contact@nesk.ru или через другие источники связи, регистрируется в Контакт-центре.

АЛГОРИТМ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОСРЕДСТВОМ ПОЧТОВОЙ ПЕРЕПИСКИ

Контакт-центр производит следующие действия в зависимости от компетенции решения вопроса:

1. Отвечает на письма и запросы заявителей по вопросам, входящим в компетенцию Контакт-центра, и своевременно направляет ответы посредством:

- телефонного звонка;
- sms - сообщения;
- по электронной почте.

2. Направляет обращения заявителя в адрес делопроизводителя соответствующего филиала АО «НЭСК» в случае, если ответ заявителю могут подготовить только специалисты данного филиала.

3. После регистрации, полученное обращение направляется руководителю Общества (Филиала), который направляет его для рассмотрения в соответствующее структурное подразделение. В структурном подразделении назначается ответственный исполнитель за подготовку ответа на каждое конкретное обращение.

4. Письменное обращение потребителя (покупателя) должно быть рассмотрено специалистами Общества (Филиала) в течение 30 календарных дней со дня его регистрации (в случае если иной срок не предусмотрен законодательством).

5. Ответ на письменное обращение потребителя (покупателя) должен быть подготовлен в печатном виде на фирменном бланке Общества (Филиала) и содержать конкретную информацию о сути вопроса, заданного потребителем (покупателем), контактные данные исполнителя (ФИО, телефон) и подписан уполномоченным на то должностным лицом.

6. Действия по письменному обращению потребителя (покупателя) не производятся в случаях:

- если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника Общества (Филиала);
- если текст письменного обращения не поддается прочтению.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, потребитель (покупатель) информируется об этом (при условии возможности прочтения его адреса и ФИО).

- В случае если в письменном обращении потребителя (покупателя) содержится вопрос, на который ему уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, потребитель (покупатель) информируется о предоставленном ранее ответе.

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

- Письменное обращение потребителя (покупателя) не рассматривается, если в письменном обращении не указаны контактные данные гражданина (почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты).

- Ответы, направляемые потребителям (покупателям) Общества (Филиала), оформляются филиалами(участками, отделениями) на фирменном бланке с обязательным заполнением реквизита «отметка об исполнителе» (фамилии и номера телефона исполнителя письма, а также, при необходимости ответа по электронной почте – адреса электронной почты).

Гарантирующий поставщик и потребитель (покупатель) - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель при обмене информацией в электронной форме и заключении договоров подписывают документы в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, а потребитель - физическое лицо подписывает документы в электронной форме простой электронной подписью или по соглашению сторон иными видами электронной подписи, в том числе усиленной неквалифицированной электронной подписью физического лица, сертификат ключа проверки которой создан и используется в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

6.2 Контакт – центр

Контакт-центр представляет собой единую централизованную справочную службу, обратившись в которую клиент может получить необходимую информацию, а также передать необходимую информацию для АО «НЭСК».

Система заочного обслуживания потребителей Контакт-центром включает следующие каналы связи:

- телефонную связь,
- почтовую переписку;
- связь посредством интернета: электронной почты contact@nesk.ru сайта компании www.nesk.ru, системы ГИС ЖКХ и платформы обратной связи, аккаунтов социальных сетей.

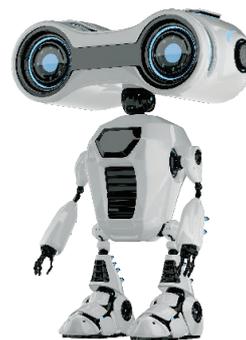
6.2.1. Организация работы Контакт - центра посредством телефонной связи

Клиент может воспользоваться следующими видами телефонной связи:

Системой автоматизированной обработки телефонного вызова - Голосовым помощником и прямым телефонным контактом с оператором.

• **Голосовой помощник отвечает ежедневно и круглосуточно всем клиентам компании, позвонившим на телефоны:**

**+7 (800) 600-02-20,
+8 (861) 944-77-40,
+7 (903) 411-77-40.**



Голосовой помощник принимает показания по лицевому счету; предоставляет информацию об аварийных и плановых отключениях; озвучивает баланс лицевого счета; сообщает информацию об адресах и режиме работы офисов АО «НЭСК», при необходимости, соединяет с оператором.

• **Консультация непосредственно оператором Контакт-центра предоставляется абоненту в рабочие дни с 8:00 до 18:00**

АЛГОРИТМ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО ТЕЛЕФОНУ ПРИ ВХОДЯЩЕМ ЗВОНКЕ

1. Сотрудник первым приветствует потребителя, представляется, называя свое имя.

2. После определения вопроса, по которому звонит потребитель, сотрудник принимает решение проконсультировать (или решить вопрос) самостоятельно или переадресовать.

3. . В случае, если сотрудник Контакт-центра не может дать полный ответ в момент разговора или подготовка информации требует некоторого времени (более 2 минут), потребителю сообщается об этом, уточняется дата и время, когда можно перезвонить для получения точной и полной информации (возможен вариант, когда по согласованию с потребителем (покупателем) перезванивает сотрудник Общества (Филиала).

4. В случае обращения потребителя за получением информации по договору энергоснабжения (о состоянии расчетов, наличии (отсутствии) задолженности и др.), сотруднику «Контакт-центра» необходимо произвести идентификацию потребителя, уточнив контактные данные: фамилию, имя, отчество; номер договора энергоснабжения (лицевого счета); дату и место рождения; контактный телефон.

5. В случае если обращение потребителя содержит нецензурную брань, оскорбления или угрозы в адрес специалиста Общества, специалист имеет право прекратить телефонный контакт, прервав разговор после уведомления об этом звонившего.

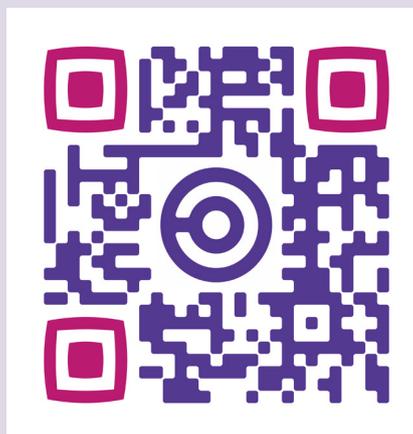
6. После окончания разговора сотрудник Контакт-центра благодарит потребителя, завершая разговор: «Всего доброго/ До свидания».

Одной из важных функций Контакт – центра является прием обращений потребителей (покупателей) по вопросам поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии и о планируемых сроках устранения указанных нарушений; организация приема иных обращений потребителей (покупателей) в адрес гарантирующего поставщика письменно или устно, в том числе посредством телефонной связи, сети «Интернет», электронной почты, а также оперативного ответа на них по существу с возможностью решения вопроса потребителя (покупателя) за 1 обращение.

6.3 Цифровые сервисы Компании

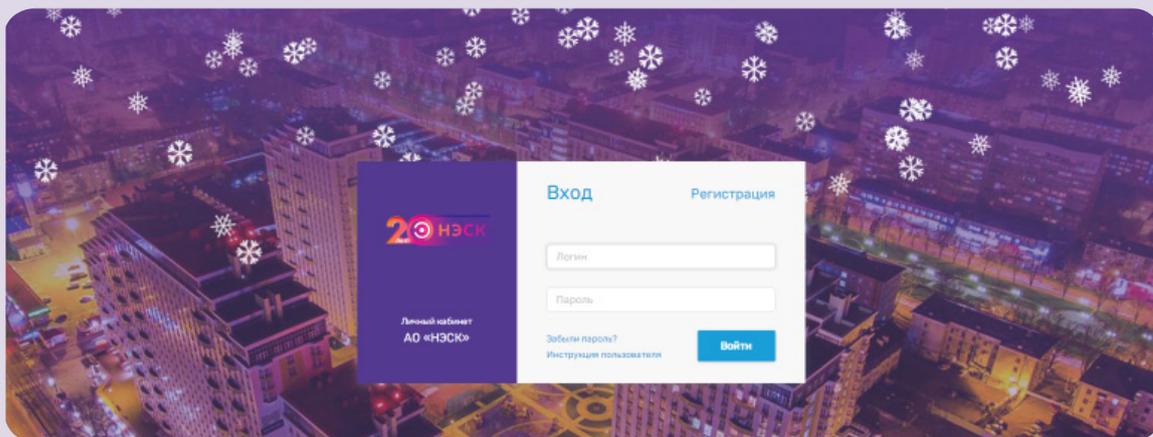
Цифровые сервисы позволяют пользоваться услугами поставщика в любое удобное время.

Официальный сайт Общества
www.nesk.ru



Личный кабинет

Личный кабинет для граждан-потребителей коммунальной услуги является основным цифровым сервисом Компании. Личный кабинет создается для каждого существующего и вновь зарегистрированного договора.



В личном кабинете предоставлена возможность:

- передать показания;
- загрузить платежный документ за любой истекший период;
- ознакомиться с историей начислений, показаний, оплат;
- произвести оплату начислений;
- управлять регистрационными данными;
- заключить договор онлайн (для квартир в МКД).

Личный кабинет для юридических лиц – это удобная альтернатива электронному документообороту. Личный кабинет подключается по инициативе контрагента.

В личном кабинете для юридических лиц предоставлена возможность:

- передать показания;
- загрузить счета для оплаты за истекший период и по промежуточным платежам по договору;
- получить информацию о задолженности на текущую дату с учетом промежуточных платежей по договору;
- ознакомиться с историей начислений, показаний, оплат;
- произвести оплату начислений;
- управлять регистрационными данными;

Мобильное приложение для граждан – потребителей.

Мобильное приложение Компании представлено во всех популярных магазинах приложений и загружается в поиске по слову НЭСК набранному кириллицей.

В мобильном приложении предоставлена возможность:

- передать показания;
- загрузить платежный документ;
- получить информацию о задолженности;
- ознакомиться с историей начислений, показаний, оплат;
- произвести оплату начислений без комиссии;
- управлять регистрационными данными;
- знакомиться с новостями;
- направить обращение в контакт-центр;
- заключить договор онлайн (для квартир в МКД);
- заказать полезную услугу.



6.4 Сроки обработки обращений

Обращения, поступившие в адрес Общества, обрабатываются с соблюдением следующих сроков:

Вид обращения	Срок обработки	Примечание
Заявления на заключение договора	5 календарных дней 30 календарных дней	Приостановка рассмотрения заявления Для юридических лиц Для потребителей коммунальной услуги
Заявка на замену прибора учета	6 месяцев	
Заявление о предоставлении сведений о порядке расчетов	30 дней	

Жалоба на качество поставляемой электроэнергии	15 дней	При отсутствии информации направляются запросы в сетевые организации или исполнителю коммунальных услуг
Об отключении электроэнергии	4 часа с момента обращения	
Запрос о проведении сверки или перерасчета	30 дней	
Запрос на возврат денежных средств	10 дней	
Жалоба на качество обслуживания	15 дней	
Запрос информации о расчете и объемах электроэнергии на общедомовые нужды	3 дня	
Другие обращения	30 календарных дней	

Полезная информация

Для потребителей обеспечен прием показаний приборов учета способами, допускающими возможность удаленной передачи сведений о показаниях приборов учета. Самые удобные и простые способы - это по телефонам Контакт центра, в личном кабинете, через мобильное приложение и по электронной почте: pokazaniya@nesk.ru.

7 ИНФОРМАЦИОННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ (ПОКУПАТЕЛЯМИ)

Взаимодействие с потребителями без адресного обращения осуществляется Обществом с использованием следующих средств:

- Официальный сайт по адресу: www.nesk.ru
- Информационные доски в офисах подразделений Общества

Вышеприведенные средства используются, в том числе, для обязательного размещения типовых форм договоров купли продажи, энергоснабжения и договоров купли-продажи электрической энергии, произведенной на объектах микрогенерации.

- Социальных сетей...
- Средств массовой информации
- Информационных экранов в офисах Общества и партнеров.

Важные события, информация об изменениях в законодательстве, касающихся процесса электроснабжения, информация об акциях и новостях доводятся до потребителей через все перечисленные средства информирования.

Адресное информационное взаимодействие с потребителями осуществляется Обществом с использованием способов, предусмотренных договорными условиями. В перечень средств информирования входят:

- доставка документов нарочно;
- почтовое отправление;
- телефонная связь;
- автодозвон;
- СМС информирование;
- информирование по электронной почте;

Важная информация

Выставление потребителю (покупателю) счетов на оплату электрической энергии способами, допускающими возможность их удаленной передачи, позволяет получать документы в личном кабинете, по электронной почте и в мобильном приложении. Также платежные документы выгружаются в систему ГИС ЖКХ.

- информирование через мессенджеры;
- размещение информационных материалов на платежных документах



Так поставщик может связаться с потребителем.

Важно поддерживать актуальность контактных данных!

8. ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

8.1. Обработка обращений и жалоб.

Жалоба или обращение могут быть направлены потребителями любым удобным способом:

- в письменном или в электронном виде с использованием коммуникационных каналов, указанных в Приложении 3;
- лично в офисах Компании по адресам, указанным в Приложении 1.

Жалобы и обращения, не являющиеся заявками на выполнение работ или услуг, обрабатываются в соответствии с Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ.

8.2. Электронная система отзывов.

Возможность оценить работу сотрудников, осуществляющих прием

потребителей, предоставляется пользователям путем сканирования QR-кода, расположенного на рабочих местах операторов. Кроме оценки в виде эмодзи доступно занесение текстового комментария с описанием конкретных причин выставления соответствующей оценки.

Массив оценок и комментариев хранится и еженедельно обрабатывается посредством программного обеспечения бизнес-анализа.

8.3. Рейтинговая оценка сервисов.

Цифровые сервисы Компании могут быть оценены пользователями в сервисных разделах магазинов приложений, в которых сервисы представлены. Комментарии к отзывам обрабатываются Контакт-центром Общества, сотрудники которого размещают ответы на комментарии в сервисных разделах магазинов приложений в режиме чата.

9. КОНТРОЛЬ И АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (ПОКУПАТЕЛЕЙ)

Ответственность за качественное обслуживание потребителей несет каждый сотрудник Общества в пределах своей компетенции. Контроль за своевременным рассмотрением обращений потребителей в АО «НЭСК» осуществляет Контакт-центр.

Для оценки качества обслуживания потребителей в центрах очного обслуживания Общества проводится опрос посетителей об удовлетворенности предоставленной услугой.

Во всех офисах Общества используется система оценки качества обслуживания через индивидуальный QR-код*, присвоенный каждому пункту обслуживания, что позволяет потребителям оценить качество предоставленных услуг, оставить комментарии и предложения по улучшению качества обслуживания. Данная система позволяет объективно оценить комфортность условий в подразделениях, длительность ожидания в очереди, вежливость и компетентность сотрудников, а также запланировать мероприятия по повышению уровня обслуживания потребителей.

С целью контроля качества обслуживания потребителей в структурных подразделениях, в АО «НЭСК» ежеквартально определяется рейтинговая оценка деятельности филиалов.

Утвержден показатель «Качество обслуживания потребителей», характеризующий уровень профессионального обслуживания потребителей и корпоративной культуры.

9.1. Показатели качества обслуживания

Для оценки качества обслуживания потребителей и уровня сервиса в подразделениях компании используются следующие контрольные показатели:

1. Время ожидания.

Период времени с момента получения посетителем талона электронной очереди до вызова клиента оператором в соответствующем окне. Показатель фиксируется программным комплексом электронной очереди, допускается использовать усредненное значение за период. Нормативное значение 15 минут.

2. Время обслуживания.

Период времени, в течение которого сотрудник проводит обслуживание посетителя по одному вопросу или услуге. Показатель фиксируется программным комплексом электронной очереди, допускается использовать усредненное значение за период. Нормативное значение 5 минут.

3. Соблюдение сроков ответа на обращения.

Поступающие обращения, заявки и жалобы потребителей с момента регистрации входящего документа до момента отправки ответа (предоставления услуги) обрабатываются (исполняются) в сроки указанные в п. 7.4 настоящего документа.

4. Количество жалоб.

Показатель относится к работе подразделения в целом. Для приведения к единой шкале учитывается количество поступивших жалоб в расчете на 1000 потребителей подразделения за определенный период времени.

5. Оценка работы сотрудников подразделения.

Осуществляется при рассмотрении персональных жалоб или благодарностей в отношении сотрудников Общества. Оценка формируется исходя из фактических данных о соблюдении сотрудником производственных инструкций и правил работы с потребителями.

6. Оценка работы сервисов.

Результаты оценки пользователями цифровых сервисов Компании в сервисных разделах магазинов приложений и поступивших через другие каналы, обрабатываются и используются для выработки мероприятий по настройке, исправлению, модернизации и развитию продуктов. Нормативное значение 4,5 балла из 5.

10. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ТЕРМИНЫ

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

По тексту Стандарта под ГП понимается Общество, состоящее из различных структурных подразделений.

Общество – Акционерное общество «Независимая энергосбытовая компания Краснодарского края» (АО «НЭСК»).

Филиал – обособленное подразделение Общества.

Отделение – обособленное структурное подразделение филиала Общества.

Участок - обособленное структурное подразделение филиала Общества.

ЦОП – центры обслуживания потребителей филиалов Общества.

В настоящем Стандарте применены следующие термины:

Потребитель (покупатель) – физическое или юридическое лицо, приобретающее электроэнергию (мощность) для собственных бытовых и/или производственных нужд.

Обращение – направленное потребителем (покупателем) в адрес Общества (Филиала) или должностного лица Общества (Филиала) в письменной форме или в форме электронного документа заявление или жалоба, предложение, а также устное обращение гражданина к должностному лицу Общества (Филиала).

Жалоба (претензия потребителя) – направленная в адрес Общества (Филиала) или должностного лица Общества (Филиала) письменная или устная просьба потребителя (покупателя) о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов либо нарушенных прав или законных интересов других лиц.

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

Очное обслуживание – обслуживание потребителей (покупателей) посредством личного контакта с сотрудниками Общества (Филиала).

Заочное обслуживание – обслуживание потребителей без личного контакта с сотрудниками Общества (Филиала) посредством телефона (в том числе с помощью IVR-меню), почты, электронной почты, сети Интернет.

Центр по взаимодействию с потребителями (далее – **Контакт-центр**) – подразделение компании, сотрудники которого осуществляют обработку обращений потребителей, поступивших в адрес АО «НЭСК» посредством телефонного звонка, e-mail, сайта АО «НЭСК», мобильного приложения, через систему ГИС ЖКХ и платформу обратной связи, аккаунты социальных сетей.

Интерактивное обслуживание – заочное обслуживание потребителей с использованием сети Интернет.

Веб-сайт - объединенная под одним адресом (доменным именем или IP-адресом) совокупность документов Общества в сети Интернет. Веб-сайт Общества www.nesk.ru.

Личный кабинет для физических лиц – сервис в сети Интернет, предоставляемый потребителям (покупателям) физическим лицам для взаимодействия с АО «НЭСК» в рамках договора энергоснабжения в интерактивном режиме.

Личный кабинет для юридических лиц – сервис в сети Интернет, предоставляемый потребителям (покупателям) юридическим лицам для взаимодействия с АО «НЭСК» в рамках договоров энергоснабжения и купли-продажи электроэнергии в интерактивном режиме.

Автоинформатор – техническая система автоматического оповещения большого количества потребителей (покупателей) с целью доведения до них типовой информации.

Система учета и приема заявок автоматизированного телефонного обслуживания - программное обеспечение для обработки телефонных вызовов (далее - Голосовой помощник).

Система оценки качества обслуживания потребителей в центрах обслуживания потребителей посредством QR-код – программное обеспечение, позволяющее анализировать отзывы потребителей в разрезе филиалов (участков, отделений), разрабатывать новые виды услуг, оценивать загруженность офисов и устранять недоработки.

11. ПРИЛОЖЕНИЕ

Приложение № 1

Перечень офисов АО «НЭСК» для очного обслуживания потребителей компании

	Филиал	Адрес
1	Филиал АО «НЭСК» «Анапаэнергосбыт»	г.к. Анапа, пер. Успенский, 15а
		ЦОП филиала: г.к. Анапа, ул. Кати Соловьяновой, 84, пом. № 82
2	Филиал АО «НЭСК» «Армавирэнергосбыт»	г. Армавир, ул. Ефремова, д. 254 А
3	Армавирский участок филиала АО «НЭСК» «Армавирэнергосбыт»	Адрес участка: Армавир, ул. Ефремова, д. 254 А
		ЦОП Армавирского участка: Армавир, ул. Ленина, 95
		ЦОП Армавирского участка: г. Армавир, ул. Новороссийская, 76
4	Курганинский участок филиала АО «НЭСК» «Армавирэнергосбыт»	Адрес участка: г. Курганинск, ул. Свердлова, 19
5	Лабинский участок филиала АО «НЭСК» «Армавирэнергосбыт»	Адрес участка: г. Лабинск, ул. Пионерская, д. 71
		ЦОП Лабинского участка: «Армавирэнергосбыт» п. Мостовской, ул. Аэродромная, 2/1
6	Новокубанский участок филиала АО «НЭСК» «Армавирэнергосбыт»	Адрес участка: г. Новокубанск, ул. Советская, д. 126а

7	Филиал АО «НЭСК» «Горячеключэнергосбыт»	г. Горячий Ключ, ул. Псекупская, 153
8	Горячеключевской участок филиала АО «НЭСК» «Горячеключэнергосбыт»	г. Горячий Ключ, ул. Псекупская, 153
9	Апшеронский участок филиала АО «НЭСК» «Горячеключэнергосбыт»	Адрес участка: г. Горячий Ключ, ул. Псекупская, 153
10	Апшеронский участок филиала АО «НЭСК» «Горячеключэнергосбыт»	Адрес участка: г. Апшеронск, ул. Коммунистическая, 3
		ЦОП Апшеронского участка: г. Апшеронск, ул. Спорта, 1
		ЦОП Апшеронского участка: г. Хадыженск, ул. Ленина, 35 Б
11	Белореченский участок филиала АО «НЭСК» «Горячеключэнергосбыт»	Адрес участка: г. Белореченск, ул. Коммунальная, 1
		ЦОП Белореченского участка: г. Белореченск, ул. Интернациональная, 157
12	Филиал АО «НЭСК» «Геленджикэнергосбыт»	г. Геленджик, ул. Серафимовича, 2
		ЦОП филиала: г. Геленджик, пос. Кабардинка, ул. Коллективная, 49
		ЦОП филиала: г. Геленджик, с. Дивноморское, ул. Горная, 31/а
13	Филиал АО «НЭСК» «Ейскэнергосбыт»	г. Ейск, ул. Б. Хмельницкого, д.86
14	Филиал АО «НЭСК» «Краснодарэнергосбыт»	г. Краснодар, ул. Красных Партизан, 192, офис 306
15	Прикубанское отделение филиала АО «НЭСК» «Краснодарэнергосбыт»	Адрес отделения: г. Краснодар, ул. Красных Партизан, 192, офис 101
		ЦОП отделения: ул. Российская, д. 72/2
		ЦОП отделения: ул. им. Александра Покрышкина, 25/А, корпус 2, помещения 26-33
		ЦОП отделения: г. Краснодар, ул. Атарбекова, 40

16	Западное отделение филиала АО «НЭСК» «Краснодарэнергосбыт»	Адрес отделения: г. Краснодар, ул. Красных Партизан, д. 226
		ЦОП отделения: пр-т Чекистов, 38
17	Карасунское отделение филиала АО «НЭСК» «Краснодарэнергосбыт»	Адрес отделения: г. Краснодар, ул. Красных Партизан, д.226
		ЦОП отделения: ул. Дмитрия Благоева, 1/1
		ЦОП отделения: ул. Уральская, 79/1, ТЦ «СБС Мегамолл»
18	Центральное отделение филиала АО «НЭСК» «Краснодарэнергосбыт»	Адрес отделения: г. Краснодар, ул. Старокубанская, 114
19	Филиал АО «НЭСК» «Кропоткинэнергосбыт»	г. Кропоткин, ул. 8-Марта, 127Г
20	Кропоткинский участок филиала АО «НЭСК» «Кропоткинэнергосбыт»	Адрес участка: г. Кропоткин, ул. 8-Марта, 127Г
		ЦОП участка: г. Кропоткин, ул. Красная, 39, оф.34
21	Гулькевический участок филиала АО «НЭСК» «Кропоткинэнергосбыт»	Адрес участка: г. Гулькевичи, ул. Ленина, 29а
22	Тихорецкий участок филиала АО «НЭСК» «Кропоткинэнергосбыт»	Адрес участка: г. Тихорецк, ул. Подвойского, 109/1
		ЦОП участка: г. Тихорецк, ул. Раздольная 53/1
		ЦОП участка: г. Тихорецк, Октябрьская,10
23	Филиал АО «НЭСК» «Новороссийскэнергосбыт»	г. Новороссийск, ул. Шевченко, 7
		ЦОП филиала: г. Новороссийск, Цемдолина, ул. Школьная, 1А
		ЦОП филиала: пос. Верхнебаканский, ул. Коммунистическая, 2А
24	Филиал АО «НЭСК» «Славянскэнергосбыт»	ЦОП филиала: г. Новороссийск, ул. Героев Десантников,18
		г. Славянск-на Кубани, ул. Отдельская, 147

АО «НЭСК» В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ



Telegram
t.me/ao_nesk



ВКонтакте
vk.com/ao.nesk



Одноклассники
ok.ru/feed



СПОСОБЫ ОПЛАТЫ ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ

НАПОМИНАЕМ!

Плата за коммунальные услуги вносится ежемесячно, **до 10-го числа месяца**, следующего за истекшим расчетным периодом, за который производится оплата.

**ОПЛАТА БЕЗ КОМИССИИ
ГРАЖДАНАМИ – ПОТРЕБИТЕЛЯМИ
КОММУНАЛЬНОЙ УСЛУГИ:**

ЛИЧНОЕ ПОСЕЩЕНИЕ

- В офисах АО «НЭСК»
- В отделениях АО «Почта России»
- В отделениях Сбербанка

ОНЛАЙН

- В Личном кабинете на сайте <https://lc.nesk.ru/>
- На сайте компании www.nesk.ru без регистрации
- Через мобильное приложение НЭСК
- Через онлайн-сервисы Сбербанка

**ОПЛАТА С КОМИССИЕЙ
В РАЗМЕРЕ, УСТАНОВЛЕННОМ
ПЛАТЕЖНЫМ АГЕНТОМ:**

- В офисах иных банков и платежных агентов
- Мобильные приложения иных банков и платежных агентов
- Через банкоматы и платежные терминалы иных банков и платежных агентов



СПОСОБЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С АО «НЭСК»



МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ



Мобильное приложение НЭСК для физических лиц

САЙТ АО «НЭСК»



Сайт АО «НЭСК»
www.nesk.ru



Адрес электронной почты
contact@nesk.ru



Личный кабинет для физических лиц
lc.nesk.ru



Личный кабинет для юридических лиц и ИП
lc-ul.nesk.ru

КОНТАКТ-ЦЕНТР

ПОЛУЧИТЬ ОТВЕТЫ НА ИНТЕРЕСУЮЩИЕ ВОПРОСЫ

Позвонить по телефонам:
8 (861) 944-77-40
+7 (903) 411-77-40
8 (800) 600-02-20

- круглосуточную консультацию при обращении в Контакт-центр осуществляет Голосовой помощник, который при необходимости переключает абонентов на оператора.
- Операторы Контакт-центра предоставляют информацию в рабочие дни с 8:00 до 18:00

ПЕРЕДАТЬ ПОКАЗАНИЯ ПРИБОРОВ УЧЕТА

ДЛЯ ГРАЖДАН-ПОТРЕБИТЕЛЕЙ:

НАПОМИНАЕМ!

От граждан-потребителей показания принимаются **до 25-го числа текущего месяца (включительно) круглосуточно:**

- Голосовым помощником по телефонам:
8 (861) 944-77-40
+7 (903) 411-77-40
8 (800) 600-02-20
- Через Систему автоматического приема показаний по телефонам:
8 (861) 944-77-34
+7 (903) 411-77-34
- СМС-сообщением по телефону:
+7 (903) 767-64-28
- По электронной почте:
pokazaniya@nesk.ru

**ДЛЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ
И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ:**

- По электронной почте:
contact@nesk.ru

ПОЛУЧИТЬ ИНФОРМАЦИЮ ОБ АВАРИЙНЫХ И ПЛАНОВЫХ ОТКЛЮЧЕНИЯХ

- Позвонить по телефонам:
8 (861) 944-77-40
+7 (903) 411-77-40
8 (800) 600-02-20
- Телеграм-бот для информирования об отключениях



ОФОРМИТЬ ЗАЯВКУ НА ЗАМЕНУ ПРИБОРА УЧЕТА ИЛИ НА ПЛАТНЫЕ УСЛУГИ

- Позвонить оператору по телефону
+7 (903) 453-06-74
В рабочие дни с 8:00 до 18:00

ДЛЯ ЗАПИСИ НА ОПРЕДЕЛЕННОЕ ВРЕМЯ К ДИРЕКТОРУ ФИЛИАЛА (НАЧАЛЬНИКУ УЧАСТКА, ОТДЕЛЕНИЯ)

- Позвонить по телефону:
8 (800) 600-02-20

