

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ЖИТОМИРСЬКА ОБЛАСНА ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНА КОМПАНІЯ»

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом від «12 » 02 2019 року №46

**СТАНДАРТИ ТА ВИМОГИ
ДО ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ**

2019 рік

СТАНДАРТИ ТА ВИМОГИ ДО ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ

Важливою складовою ефективної роботи Центрів обслуговування клієнтів (ЦОК) є формування їх позитивної репутації.

Кожен ЦОК – обличчя Товариства. Завдяки Стандартам та вимогам, що діятиме по Товариству, відвідувачі знатимуть, на яке обслуговування розраховувати.

Основна мета розроблення Стандартів та вимог - гарантувати відвідувачу, незалежно від того, з ким саме із персоналу він спілкується, отримання обслуговування найвищої якості.

Встановлені в цих Стандартах та вимогах норми і правила спрямовані на:

- створення комфорних умов і доброзичливого ставлення до відвідувача;
- формування та підтримку позитивного іміджу Товариства.

Використовуючи інформацію, що наведена в Стандарті, відповідний персонал Товариства зможе чітко та правильно будувати діалог із відвідувачем, щоб останній залишився задоволеним.

Дотримання Стандартів та вимог впливає на формування іміджу Товариства, а позитивний імідж - це довіра відвідувачів.

Стандарти та вимоги розроблено з урахуванням чинного законодавства України.

Стандарти та вимоги регламентують діяльність персоналу Центрів обслуговування клієнтів у межах процесу обслуговування споживачів та іншого персоналу Товариства під час взаємодії зі споживачами.

СТАНДАРТИ ЯКІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Складовими високої комунікативної культури спілкування з відвідувачами (споживачами послуг) є: люб'язність, тактовність, ввічливість, доброзичливість і врівноваженість.

Для забезпечення високої якості обслуговування необхідно приділяти увагу 6-ти основним персональним стандартам якісного обслуговування:

- 1) привітність;
- 2) компетентність;
- 3) зовнішній вигляд;
- 4) індивідуальний підхід;
- 5) коректна поведінка в нестандартних ситуаціях;
- 6) акуратність і точність при обслуговуванні;

ПРИНЦИПИ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ ВІДВІДУВАЧАМИ

Інформаційна доступність

- гарантує відвідувачам повноту і достовірність інформації

Інформаційна взаємодія зі споживачами (інформаційна доступність) може мати форми масової та індивідуальної інформаційної взаємодії.

Масова інформаційна взаємодія полягає в інформуванні споживачів шляхом розміщення інформації, зокрема, на відповідних стендах в ЦОК, на офіційному сайті Товариства.

Індивідуальна інформаційна взаємодія полягає в наданні консультацій за питанням споживачів. Інформація повинна надаватися в зручній для споживачів формі.

Принцип кваліфікованого обслуговування

Організація усіх форм обслуговування забезпечується високим рівнем кваліфікації та компетенції обслуговуючого персоналу.

Принцип зворотного зв'язку

Споживачам має гарантуватись своєчасне інформування та відповідь на будь-яке звернення.

При взаємодії з відвідувачами персонал Товариства зобов'язаний керуватися чинним Законодавством України.

Зворотній зв'язок може здійснюватися у такий спосіб:

- усні та письмові звернення споживачів;
- телефонні звернення, в тому числі звернення, спрямовані факсимільним зв'язком;
- електронна пошта;

За вибором споживачів відповіді на їх скарги, претензії, звернення направляються за допомогою будь-якого зазначеного ними каналу зв'язку (пошта, телефон і т.д.). При цьому терміни відповідей мають відповідати термінам, визначеним законодавством.

Принцип об'єктивності

Споживачам має забезпечуватись об'єктивний і неупереджений розгляд їхніх звернень, претензій та скарг у найкоротші строки.

СТАНДАРТИ ОБСЛУГОВУВАННЯ ЗАЯВНИКІВ ЗА ДОПОМОГОЮ ІНФОРМАЦІЙНО-ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ (ТЕЛЕФОН, ЕЛЕКТРОННА ПОШТА)

Порядок обслуговування споживачів за допомогою телефонного зв'язку

Споживач може скористатися такими видами телефонного зв'язку:

- прямий телефонний контакт;
- call-center.

Всі телефонні номери, за якими здійснюється телефонний зв'язок зі споживачами, вказуються на інформаційних стендах, розміщених у приміщенні ЦОК, на офіційному сайті Товариства, на квитанціях за електричну енергію.

За номерами телефонів для прямого телефонного контакту споживачі повинні під час розмови отримати відповідь на свої запитання.

Вимоги до персоналу під час спілкування телефоном:

- неприпустимо ігнорування телефонних дзвінків;
- телефонні переговори повинні вестися гучним чітким голосом, мова повинна бути виразною, доброзичливою;

Відповідний персонал Товариства повинен дотримуватись загальних стандартів якості надання послуг електропостачальника, визначених у порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій за їх недотримання:

рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд (відсоток дзвінків, з'єднаних з оператором кол-центру протягом 30 секунд) у звітному році - не менше 75 %;

відсоток втрачених дзвінків кол-центру (без урахування втрачених дзвінків у меню голосового самообслуговування) у звітному році - не більше 10 %.

Порядок обслуговування споживачів за допомогою листування

Поштове листування використовується на випадок відправлення заявниками документації або для консультації за допомогою поштового зв'язку.
Звернення та/або документи розглядаються Товариством із дотриманням вимог, процедур та строків, передбачених чинним законодавством.

До гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника належать:

- 1) надання даних про споживання електричної енергії у строк 5 робочих днів з дня отримання запиту споживача;
- 2) розгляд звернень/скарг/претензій споживачів звернення/скарги/претензії споживача: у строк 30 днів;

у строк 45 днів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку;

- 3) розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку на оплату у строк 5 робочих днів з дати отримання звернення;

Усі звернення (скарги/претензії) реєструються як отримані:

- 1) якщо відповідне звернення (скарга/претензія) подане в усній формі (засобами телефонного зв'язку або в офісі Товариства) - у день його (її) отримання;
- 2) у робочий день отримання звернення/скарги/претензії - якщо відповідне звернення (скарга/претензія) подано у письмовій формі (у тому числі електронною поштою) та отримане за 1 годину до завершення робочого дня.

У разі повторного звернення (скарги/претензії) споживача з питання, яке не було вирішено по суті та яке зафіксовано як вирішене, необхідно:

- 1) зареєструвати звернення (скаргу/претензію) у реєстрі як окреме звернення (скаргу/претензію), позначивши його як таке, що є повторним та потребує негайного вирішення;
- 2) протягом одного робочого дня з дня отримання повторного звернення/скарги/претензії повідомити споживача про початок його (її) повторного розгляду та вказати строки його (її) вирішення.

Усі отримані звернення (скарги/претензії) споживачів реєструються з використанням загальної класифікації звернень (скарг/претензій), затвердженої Регулятором (НКРЕКП).

Вимоги до звернення :

- Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне).
- Звернення може бути усним чи письмовим.
- Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні центри, телефонні "гарячі лінії" та записується (реєструється) посадовою особою.

- Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).
- У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиленні електронного звернення не вимагається.

Звернення, оформлене без дотримання вищезазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через 10 днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

На вимогу споживача на другому примірнику ставиться відмітка про реєстрацію.

Протягом 1 робочого дня від дня отримання звернення/скарги/претензії, якщо у ньому вказана адреса електронної пошти споживача, номер телефону або така інформація відома Товариству, споживачу надається попередня відповідь щодо можливості вирішення питання або повідомлення про початок розгляду звернення/скарги/претензії та строки його розгляду.

Разом із відповідлю споживачу надається інформація щодо альтернативних механізмів та шляхів вирішення відповідних спорів (питань) та контактні дані відповідальних органів державної влади, місцевого самоврядування, посадових осіб, уповноважених розглядати такі звернення/скарги/претензії.

У разі отримання звернення (скарги/претензії) споживача з питань, що не належать до компетенції Товариства, таке звернення/скарга/претензія надсилається за належністю відповідному учаснику роздрібного ринку відповідно до компетенції протягом 5 робочих днів, про що в цей же строк повідомляється споживач.

Реєстрація та збереження звернень/скарг/претензій споживачів та додатків до них здійснюється відповідно до порядку, визначеного Правилами роздрібного ринку електричної енергії та/або положенням про інформаційно-консультаційний центр по роботі зі споживачами електричної енергії, затвердженим Регулятором.

Принципи роботи із «важкими» відвідувачами, врегулювання конфліктів

Недопущення виникнення конфлікту є важливою умовою для забезпечення захисту інтересів споживачів.

Щоб уникнути конфліктних ситуацій, персоналу Товариства слід:

- прагнути діяти в інтересах відвідувачів, вміти розпізнавати й уникати ситуацій, коли може виникнути конфлікт;

- не допускати виникнення ситуації, за якої в конфлікт починають втрутатися інші відвідувачі;
- говорити без образ, сарказму, іронії;
- дотримуватися принципу конфіденційності.

За умови виникнення обставин, що можуть привести до конфлікту, персоналу Товариства необхідно вжити заходів для врегулювання ситуації, що виникла.

Працівники Товариства повинні проявляти терпимість до фактів некоректного з ними поводження з боку споживачів, прагнучи забезпечити їх найкращим сервісом, оскільки шанобливе ставлення до споживачів, створення найбільш сприятливих умов для них є запорукою позитивного іміджу Товариства.

При виникненні конфліктних ситуацій необхідно:

- вислухати споживачів, не перебиваючи;
- на випадок, якщо ЦОК є джерелом проблеми відвідувачів - перепросити і висловити своє розуміння їхнього невдоволення;
- намагатися не повторювати негативної для споживачів інформації;
- проявити співчуття і повідомити споживачам спочатку все, що ви можете зробити для вирішення проблеми, що виникла, а потім, чого не зможете.