

УТВЕРЖДЕНО
Приказом генерального директора
АО «НЭСК»
от 28.09.2020 № 132-НЭ

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

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

г. Краснодар 2020

СОДЕРЖАНИЕ	стр.
РАЗДЕЛ 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
Область применения	3
Нормативные ссылки	3
Термины, определения и сокращения	4
РАЗДЕЛ 2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ	5
Концепция клиентоориентированной политики	6
Организационное обеспечение	7
Основные критерии и параметры взаимодействия с потребителями (покупателями)	8
Обеспечение качества клиентского обслуживания	8
РАЗДЕЛ 3. ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	10
Организация инфраструктуры при очном обслуживании	10
Порядок очного обслуживания потребителей	10
РАЗДЕЛ 4. ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	12
Порядок заочного обслуживания потребителей посредством почтовой переписки	12
Порядок заочного обслуживания потребителей (покупателей) Контакт- центром	13
Организация виртуального (интерактивного) обслуживания	15
Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания	15
Личный кабинет потребителя электроэнергии	16
Порядок работы с обращениями граждан, поступающими на официальный сайт компании	17
РАЗДЕЛ 5. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ (ПОКУПАТЕЛЯМИ)	17
РАЗДЕЛ 6. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (ПОКУПАТЕЛЕЙ)	18
РАЗДЕЛ 7. КОНТРОЛЬ И АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (ПОКУПАТЕЛЕЙ)	19
Приложение Адреса и контактные телефоны структурных подразделений Общества	

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Область применения

Настоящий «Стандарт качества обслуживания потребителей (покупателей) гарантирующего поставщика АО «НЭСК» (далее – Стандарт) является нормативным документом компании, устанавливающим требования и правила к обслуживанию потребителей (покупателей): физических и юридических лиц, включая правила и характеристики очного, заочного, интерактивного обслуживания.

Стандарт определяет специфику работы с потребителями (покупателями) при осуществлении деятельности компании.

Стандарт введён во исполнение требований «Основных положений функционирования розничных рынков электрической энергии» и «Правил полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии», утверждённых постановлением Правительства Российской Федерации от 04.05.2012 № 442.

Стандарт вступает в силу после утверждения генеральным директором АО «НЭСК».

При существенных изменениях условий предоставления услуг на рынке в Стандарт вносятся изменения и дополнения.

Стандарт обязателен для исполнения персоналом всех структурных подразделений АО «НЭСК».

Стандарт доводится до сведения потребителей (покупателей) и других заинтересованных сторон путем публикации на веб-сайте компании и размещения в местах очного обслуживания потребителей.

1.2. Нормативные ссылки

В Стандарте учтены требования и использованы ссылки на следующие нормативно-правовые акты:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 26.03.2003 № 35-ФЗ «Об электроэнергетике»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- «Основные положения функционирования розничных рынков электрической энергии», утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 04.05.2012 № 442 (далее – Основные положения);
- «Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (далее – Правила предоставления коммунальных услуг), утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354;
- «Правила недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг», утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2004 № 861;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 01.11.2012 № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных».

1.3. Термины, определения и сокращения

В настоящем Стандарте применены термины в соответствии с Основными положениями, Правилами предоставления коммунальных услуг, а также следующие термины с соответствующими определениями:

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

Филиал – обособленное подразделение Общества, расположенное вне места его нахождения и осуществляющее все его функции или их часть, в том числе функции представительства.

Отделение – обособленное структурное подразделение филиала АО «НЭСК» «Краснодарэнергосбыт», выполняющее функции Общества в части энергосбытовой деятельности и оказания услуг по прочим видам деятельности, в том числе функцию представительства на территории внутригородских округов города Краснодара, в котором расположен филиал.

Участок – обособленное подразделение филиала Общества, расположенное вне места его нахождения и осуществляющее все его функции или их часть, в том числе функции представительства.

ЦОП – центры очного обслуживания потребителей филиалов Общества (пункты приема платежей, энергосбытовые участки, центры обслуживания потребителей).

Гарантирующий поставщик электрической энергии (ГП) – коммерческая организация, которой в соответствии с законодательством Российской Федерации присвоен статус гарантирующего поставщика, которая осуществляет энергосбытовую деятельность, обязанная в соответствии с законодательством или добровольно принятыми на себя обязательствами заключить договор энергоснабжения договор купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) с любым обратившимся к нему потребителем электрической энергии либо с лицом, действующим от своего имени или от имени потребителя электрической энергии и в интересах указанного потребителя электрической энергии и желающим приобрести электрическую энергию. По тексту Стандарта под ГП понимается Общество.

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, 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.

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 и ИП – 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.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ.

Целью данного Стандарта является установление норм и правил взаимодействия с потребителями (покупателями), единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия структурных подразделений АО «НЭСК» и потребителя (покупателя).

Стандарт определяет и регламентирует требования к следующим процедурам взаимодействия:

- реагирование на жалобы и обращения, обеспечение обратной связи;
- оценка степени удовлетворенности качеством предоставленной услуги энергоснабжения;
- осуществление мониторинга и контроля над обслуживанием потребителей, в том числе за исполнением решений, принятых по жалобам и обращениям потребителей;
- обеспечение информированности потребителей.

Стандарт определяет и регламентирует основные направления повышения удовлетворенности потребителей (покупателей) качеством предоставления услуг энергоснабжения:

- уменьшения временных затрат обслуживания потребителей;
- создания комфортных условий приема и доброжелательного отношения к потребителю.

2.1. Концепция клиентоориентированной политики

2.1.1. Принципы взаимодействия АО «НЭСК» с потребителями (покупателями) определяются исходя из миссии Общества, и включают в себя обязательства по обеспечению надежного и бесперебойного энергоснабжения, доступность всего спектра услуг потребителям (покупателям).

2.1.2. Политика компании в области взаимодействия с потребителями (покупателями) заключается в обеспечении клиентоориентированного подхода при осуществлении деятельности компании.

2.1.3. Основная цель реализуемого в компании клиентоориентированного подхода – формирование лояльности потребителей (покупателей) к Обществу за счет качественного обслуживания и удовлетворения потребностей услуг в кратко - и долгосрочной перспективе.

2.1.4. Клиентоориентированный подход Общества основан на систематическом взаимодействии с потребителями (покупателями), отслеживании и анализе их потребностей в электроэнергии, изучении мнения потребителей о качестве обслуживания и использовании принципа «обратной связи».

2.1.5. Одним из основных принципов взаимодействия Общества (Филиала) с потребителями (покупателями) является доступность обслуживания, под которой понимается:

Территориальная доступность. Потребителям гарантируется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений независимо от удаленности места проживания.

Организационная доступность. Правила пользования услугами Общества должны быть прозрачны и исполнимы.

Информационная доступность. Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с Обществом носит публичный характер и предоставляется в доступной форме. Потребители надлежащим образом информируются о порядке ценообразования на розничном рынке электроэнергии, о стоимости услуг, предоставляемых Обществом, порядке формирования и размере тарифов на оплату электроэнергии, порядке заключения договора энергоснабжения

2.1.6. Обслуживание потребителей основано на следующих принципах:

Принцип «обратной связи»:

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

Принцип «объективности»:

Потребителям (покупателям) гарантируется объективное и непредвзятое рассмотрение жалоб и обращений в установленные сроки. При рассмотрении обращений физических лиц и юридических лиц учитывается, что данные группы потребителей (покупателей) могут не обладать достаточными юридическими и техническими знаниями по вопросам энергоснабжения.

2.1.7. Потребителям обеспечивается защита персональных данных. Общество использует полученную от потребителей персональную информацию, такую как имя и фамилия, адрес, адрес электронной почты, номера телефона и факса, исключительно для исполнения договорных отношений.

2.2. Организационное обеспечение

2.2.1. Система обслуживания потребителей в АО «НЭСК» организуется таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс качества и стоимости обслуживания и удовлетворение требований потребителей (покупателей) в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора.

2.2.2. Общие вопросы организации системы управления взаимодействием с потребителями (покупателями) определяются в соответствии с концепцией клиентоориентированной политики.

2.2.3. Для обеспечения территориальной доступности в АО «НЭСК» созданы филиалы, отделения, участки, ЦОП филиалов в 25 городах края.

2.2.4. Прием потребителей осуществляют службы по работе с юридическими лицами и с населением. Структурные подразделения Общества взаимодействуют в работе с потребителями в рамках своей компетенции.

2.2.5. Для организации обслуживания потребителей (покупателей) используется единое корпоративное программное обеспечение с возможностью доступа к единой информационной базе.

2.2.6. Общество предоставляет потребителям возможность свободного выбора любого из двух типов каналов информационного взаимодействия: очного и заочного в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений потребителя.

2.2.7. Для создания и поддержания системы централизованного обслуживания потребителей (покупателей), Общество обеспечивает наличие:

- квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с потребителями и организацию их обслуживания;
- помещений, соответствующих Стандарту, для приема потребителей (покупателей);
- современного компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений потребителей и формирования отчетов;
- формализованных в соответствующей регламентирующей документации бизнес-процессов взаимодействия Общества (Филиала) с потребителями (покупателями).

2.3. Основные критерии и параметры взаимодействия с потребителями (покупателями)

2.3.1. Эффективный процесс взаимодействия с потребителями (покупателями) характеризуется следующими параметрами:

- единообразие требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
- индивидуальный подход к каждому потребителю (покупателю);
- минимизация времени, затраченного потребителем (покупателем) на получение услуги, в том числе посредством минимизации очных контактов потребителей и Общества;
- оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с потребителями (покупателями);
- полнота, актуальность и достоверность информации; мультиканальность предоставления информации.

2.3.2. Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия с потребителями (покупателями) при оказании услуг энергоснабжения являются:

- обеспечение качества энергоснабжения;
- обеспечение качества потребительского обслуживания.

2.4. Обеспечение качества клиентского обслуживания

2.4.1. Клиентское обслуживание включает в себя:

- заключение и исполнение договора энергоснабжения (купли - продажи электрической энергии (мощности);
- прием показаний приборов учета электрической энергии;

- начисление платы и получение денежных средств от потребителей (покупателей) за отпущенную электроэнергию;
- организация приема всех обращений потребителей (покупателей) в адрес Общества;
- информирование потребителей (покупателей) по вопросам, связанным с процессом энергоснабжения в соответствии с требованиями действующего законодательства.

2.4.2. С целью информирования потребителей (покупателей) по вопросам энергоснабжения Общество размещает в офисах обслуживания потребителей или на официальном сайте компании следующую информацию:

- о перечне документов, необходимых для заключения договора энергоснабжения (купли - продажи электрической энергии (мощности)) и порядке его заключения;
- об основных условиях договора энергоснабжения (купли - продажи электрической энергии (мощности));
- о действующих ценах (тарифах) на электрическую энергию;
- о способах оплаты электроэнергии;
- о порядке передачи показаний прибора учета;
- об основаниях для введения полного или частичного ограничения режима потребления электрической энергии потребителям;
- об адресах, телефонах, режимах работы офисов обслуживания потребителей Общества;
- о пунктах приема платежей;
- о порядке передачи обращений, претензий и жалоб на деятельность Общества;
- нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность гарантирующего поставщика и его взаимодействие с потребителями;
- Стандарт качества обслуживания потребителей (покупателей) АО «НЭСК».

2.4.3. Прием показаний от потребителей осуществляется Контакт-центром по телефонам:

- 8 (861) 944-77-34,
- 8 (903) 411-77-34.

От граждан-потребителей показания принимаются ежемесячно с 1-го по 25-ое число (включительно):

- в автоматическом режиме системой по приему показаний круглосуточно;
- операторами ежедневно с 8:00 до 22:00.

От юридических лиц и предпринимателей показания принимаются ежемесячно с 25-го по 5-ое число (включительно) ежедневно с 8:00 до 22:00.

2.4.4. Потребителю - гражданину предоставляется возможность внесения платы по договору энергоснабжения различными способами:

- в ЦОП филиалов АО «НЭСК»;

- в банковских учреждениях;
- в отделениях Почты России;
- банковской картой VISA или MasterCard или «МИР» любого банка без комиссии на официальном сайте АО «НЭСК» (www.nesk.ru) в «Личном кабинете», в мобильном приложении «НЭСК - личный кабинет», в ЦОП филиалов;
- через платежные терминалы и пункты приема платежей компании Форвард Мобайл;
- через интернет-систему А-3 (на сайте www.a-3.ru).

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

3.1. Организация инфраструктуры при очном обслуживании

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

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

Адреса и контактные телефоны структурных подразделений Общества размещены на официальном сайте компании www.nesk.ru в разделе «Контакты» (Приложение 1 к Стандарту).

3.1.2. Месторасположение структурных подразделений Общества определены исходя из пешеходной и транспортной доступности до них и обратно в течение рабочего дня для всех потребителей (покупателей), проживающих в границах зоны обслуживания филиалов.

3.1.3. Очное обслуживание осуществляется специалистами структурных подразделений Общества в рамках своих должностных обязанностей.

3.1.4. Очное обслуживание потребителей (покупателей) производится в часы работы филиалов, отделений, участков, ЦОП филиалов АО «НЭСК». Часы приема указаны на вывеске у входа в здание офисов; на информационных стендах, размещенных в помещении исполнительного аппарата и филиалов АО «НЭСК»; на сайте компании www.nesk.ru в разделе «Контакты».

3.2. Порядок очного обслуживания потребителей

3.2.1. Порядок обслуживания потребителей при личном посещении ими офисов компании регламентирован «Правилами работы с потребителями», утвержденными приказом АО «НЭСК» от 13.11.2018 № 101-НЭ.

«Правила работы с потребителями», являясь неотъемлемой частью корпоративного «Стандарта качества обслуживания потребителей (покупателей) гарантирующего поставщика АО «НЭСК», охватывают базовые требования к сотрудникам при взаимодействии с потребителями.

3.2.2. Потребитель при посещении офиса компании знакомится с информационным стендом и объявлениями, разъясняющими порядок приёма, типовые вопросы, содержащими справочную информацию, образцы заполнения документов.

3.2.3. При необходимости потребитель обращается к сотруднику клиентского зала, который в рамках своих должностных обязанностей осуществляет первичный приём клиента:

- консультирует его по вопросам энергоснабжения, а также по актуальным услугам и предложениям Общества;
- предлагает информационные материалы, бланки и типовые формы документов, перечни необходимой для предоставления документации, образцы для заполнения документов и пр.;
- принимает и оформляет заявки на оказание дополнительных услуг;
- принимает документы для регистрации и дальнейшей передачи в соответствующие подразделения филиала, в компетенцию которых входит рассмотрение данных вопросов;
- выдаёт потребителю копии документов, подписанные договоры энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)) и договоры на оказание дополнительных услуг, счета-фактуры, расчётно-платёжные документы, справки об отсутствии задолженности и пр.;
- вносит базу данных текущие показания приборов учёта потребителя, информацию об изменении реквизитов лицевого счёта потребителя, оформлении/переоформлении/закрытии льгот и т.п.;
- передаёт принятые заявки и документы в отделы филиала для рассмотрения и исполнения;
- в случае если ответ на вопрос потребителя требует дополнительной проработки, предлагает потребителю оставить контактную информацию, чтобы связаться с ним позднее;
- в случае, если потребитель не удовлетворён пояснениями сотрудника клиентского зала, он может обратиться к старшему сотруднику и к руководителю клиентского офиса.

3.2.4. Потребитель получает талон при наличии электронной очереди в офисе компании.

3.2.4.1. Время ожидания потребителя в очереди не должно превышать 20 минут.

3.2.5. При очном обращении потребителю может быть предоставлена либо общедоступная информация по вопросам энергоснабжения, либо информация, касающаяся его взаимоотношений с Обществом.

Информация о взаимоотношениях между Обществом и третьими лицами не предоставляется.

3.2.6. В случае пиковых нагрузок, если очередь составляет более 3 (трёх) человек к одному сотруднику клиентского зала, вводится следующий временный порядок обслуживания потребителей (при наличии персонала филиала):

- формируется группа из нескольких сотрудников филиала в помощь сотрудникам клиентского зала. Количество и состав группы определяется руководителем структурного подразделения;
- для работы группы при наличии возможности и площади выделяется рабочая зона (холл, часть кабинета), организуются рабочие места (указатели, таблички на столах);
- группа ведёт обслуживание потребителей до сокращения времени их ожидания.

3.2.7. Во всех филиалах (участках) компании руководители ведут приём граждан ежедневно, кроме выходных дней, в течение рабочего дня.

С целью организации дополнительного очного обслуживания абонентов, Контакт-центр АО «НЭСК» оперативно направляет в филиалы все поступившие обращения с просьбой о личной встрече с руководителем филиала.

Сотрудники филиалов по предоставленным потребителями контактными данным связываются с ними и организывают приём в удобное для них время.

3.2.7. Обслуживание посетителей в офисах компании производится с соблюдением всех необходимых мер для обеспечения их безопасности.

4. ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

4.1. Для организации заочного обслуживания потребителей (покупателей) Общества (Филиала) используются следующие ресурсы:

- почтовая переписка;
- Контакт-центр.

4.2. Порядок заочного обслуживания потребителей посредством почтовой переписки

4.2.1. Почтовая переписка используется для информационного обмена между Обществом и любыми юридическими и физическими лицами.

4.2.2. Любое письменное обращение в Общество, поступающее по почте и полученное от потребителя (покупателя), регистрируется.

4.2.3. После регистрации, полученное обращение направляется для

рассмотрения в соответствующее структурное подразделение, в котором назначается ответственный исполнитель за подготовку ответа на каждое конкретное обращение.

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

4.2.5. 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.

4.2.6. 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.

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

4.2.8. 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.

4.2.9. 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.

4.2.10. Письменное обращение потребителя (покупателя) не рассматривается и ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не указаны контактные данные гражданина (почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты).

4.2.11. Запросы, направляемые потребителям (покупателям) Общества (Филиала), оформляются 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).

4.3. Порядок заочного обслуживания потребителей (покупателей) Контакт-центром

4.3.1. Телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с потребителями (покупателями), указываются:

- на информационных стендах, размещенных в филиалах, участках, отделениях, ЦОП филиалов Общества;
- на официальном сайте Общества.

4.3.2. Все телефонные обращения потребителей компании принимаются Контакт-центром круглосуточно по телефонам:

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

Прием показаний осуществляется операторами ежедневно

с 8:00 до 22:00 по телефонам:

- 8 (861) 944-77-34,
- 8 (903) 411-77-34.

Прием заявок на платные услуги принимается ежедневно

с 8:00 до 22:00 по телефону:

- 8 (903) 453-06-74.

4.3.3. По телефонам для прямого телефонного контакта потребитель (покупатель) должен в момент разговора получить ответ на свой вопрос. В случае если специалист, ответивший на телефонный звонок потребителя (покупателя), не может дать полный ответ в момент разговора или подготовка информации требует некоторого времени (более 2 минут), потребителю (покупателю) 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)).

4.3.4. В случае обращения гражданина - потребителя либо индивидуального предпринимателя (физического лица, осуществляющего коммерческую деятельность) по телефону за получением информации по договору энергоснабжения (о состоянии расчетов, наличии (отсутствии) задолженности и др.), сотруднику «Контакт-центра» необходимо произвести идентификацию потребителя, уточнив следующую информацию о звонившем:

- фамилию, имя, отчество;
- номер договора энергоснабжения (лицевого счета);
- дату и место рождения;
- контактный телефон.

При получении ответов на вышеуказанные вопросы, сотрудник вправе предоставить звонившему информацию по договору энергоснабжения (лицевому счету). В случае несовпадения данных либо отказа в их предоставлении, сотрудник Контакт-центра должен сообщить звонившему о необходимости обращения непосредственно в филиал, участок филиала, отделение или центр обслуживания потребителей, указав соответствующий адрес.

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

4.3.6. Общие требования к персоналу во время общения по телефону:

- недопустимо игнорирование телефонных звонков: не позднее, чем после третьего сигнала звонка должен следовать ответ;
- сотрудник обязан уметь грамотно общаться по телефону;
- отвечая на телефонный звонок, обязан вежливо поздороваться, произнести свое имя;
- телефонные переговоры должны вестись громким четким голосом, речь должна быть внятной, доброжелательной.
- сотрудник, обслуживающий потребителя (покупателя) по телефону, обязан дать ему консультацию по интересующему вопросу, а в случае, если сотруднику для этого требуется уточнение информации, он должен взять контактный телефон и перезвонить потребителю (покупателю) после выяснения всех обязательств.

4.3.7. Максимальное время взаимодействия при телефонном контакте составляет 5 минут.

4.3.8. С целью повышения качества обслуживания потребителям предоставлена услуга «Обратного звонка», которая позволяет не ждать ответа оператора, находясь в очереди звонков.

4.3.9. Контакт-центр:

4.3.9.1. Информировать и консультирует потребителей в части вопросов энергоснабжения, о предоставляемых услугах АО «НЭСК» и о расчетах за использованную электроэнергию, в том числе о наличии задолженности по оплате, в соответствии с требованиями:

- Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.3.9.2. Предоставляет потребителям информации об аварийных отключениях, в том числе в автоматическом режиме через IVR-меню.

4.3.9.3. Осуществляет мониторинг обращений, поступивших в Контакт-центр посредством:

- телефонного вызова;
- по электронной почты;
- сайта компании

в разрезе филиалов АО «НЭСК», времени суток, дней месяца и др.

4.4. Организация виртуального (интерактивного) обслуживания

4.4.1. Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания

4.4.1.1. Интерактивное обслуживание организуется на web-сайте АО «НЭСК» www.nesk.ru на базе сервисов: «Личный кабинет для физических лиц», «Личный кабинет юридического лица и ИП», «Электронный документооборот юридического лица и ЧП», «Удобная оплата» (Электроэнергии. Оплата других услуг и ЖКХ), «Оставить заявку на замену прибора учета», «Задать вопрос» (направить сообщение), «Оплатить счет», мобильного приложения «НЭСК - личный кабинет».

4.4.1.2. Интерактивное обслуживание ведется по следующим направлениям:

- предоставление справочной информации;
- удовлетворение запросов на оказание/изменение условий предоставления услуг;
- рассмотрение жалоб и претензий.

4.4.1.3. Типовая структура раздела «Информация потребителю»:

- Электронный документооборот для Юридических лиц и ЧП
- Стандарт качества обслуживания потребителей АО «НЭСК»
- Порядок заключения договоров энергоснабжения (купли – продажи электроэнергии (мощности))
- Договоры энергоснабжения для граждан - потребителей
- Договоры энергоснабжения для юридических лиц и физических лиц - предпринимателей
- Договоры купли-продажи электроэнергии (мощности)
- Основания для введения ограничения режима электропотребления
- АО "НЭСК" - Гарантирующий поставщик
- Крупные неплательщики
- Ответы на часто задаваемые вопросы
- Графики отключения электроэнергии
- Сайт АО «НЭСК-электросети»
- Прием обращений (направить сообщение)
- Органы исполнительной власти, осуществляющие контроль над соблюдением норм действующего законодательства
- Нормативные документы

4.4.1.4. Порядок и содержание разделов web-сайта могут быть изменены в зависимости от потребностей Общества с целью улучшения качества обслуживания потребителей (покупателей).

4.4.2 Личный кабинет потребителя электроэнергии

С целью оперативного взаимодействия с потребителями (покупателями) на web-сайте АО «НЭСК» реализована возможность воспользоваться сервисами «Личный кабинет для физических лиц» и «Личный кабинет юридического лица и ИП» на странице web-сайта компании www.nesk.ru.

4.4.2.1. Порядок работы данного сервиса:

- с помощью сервиса каждый абонент АО «НЭСК» при наличии доступа в Интернет может проверить информацию о совершенных платежах, приборе учета и применяемом тарифе, передать показания прибора учета, рассчитать сумму платежа, распечатать квитанцию на оплату электроэнергии;
- оплатить электроэнергию банковской картой VISA или MasterCard или «МИР» любого банка без комиссии.

4.4.3.Порядок работы с обращениями граждан, поступающими на официальный сайт компании

4.4.3.1. Для подачи жалобы или претензии потребителю (покупателю) необходимо заполнить автоматизированную форму на странице web-сайта компании www.nesk.ru в разделе «Задать вопрос».

4.4.3.2. Обращение граждан, поступившие на сайт, направляются для организации ответа в Контакт-центр АО «НЭСК».

4.4.3.3. Контакт-центр осуществляет подготовку и ответ на обращение.

4.4.3.4. В случае необходимости получения дополнительной информации, Контакт-центр направляет обращение в филиалы и службы исполнительного аппарата АО «НЭСК» для подготовки ответа.

4.4.3.5. Филиалы и службы исполнительного аппарата АО «НЭСК» в установленный срок предоставляют в Контакт-центр сканированную копию ответа за подписью директора филиала либо лица, имеющего соответствующие полномочия.

4.4.3.6. Контакт-центр направляет полученный ответ потребителю на его обращение, поступившее на сайт компании.

5. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С ПОТРЕБИТЕЛЕМ (ПОКУПАТЕЛЕМ)

5.1. Организация обратной связи включает в себя предоставление потребителям (покупателям) информации об имеющихся каналах связи, позволяющих обеспечить направление запросов, предложений, отзывов о деятельности, замечаний и претензий.

5.2. При взаимодействии с потребителями (покупателями) сотрудники обязаны руководствоваться действующим законодательством, а также действующими в Обществе внутренними локальными документами.

5.3. По отношению потребителя (покупателя) и Общества обратная связь подразделяется на:

- активную (выражается в самостоятельном проявлении инициативы потребителем (покупателем) в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении процесса обслуживания в Обществе);

- пассивную (Общество обращается к гражданину для выяснения степени удовлетворенности обслуживанием).

5.4. По способу выражения обратная связь подразделяется на:

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

5.5. Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:

- устные и письменные обращения потребителей (покупателей);
- телефонные обращения,
- официальный сайт в сети Интернет.

5.6. Специалисты Общества систематизируют и анализируют все направленные потребителями (покупателями) жалобы, предложения и отзывы.

5.7. По выбору потребителя (покупателя) ответ на его жалобу, предложение, обращение направляется посредством любого указанного потребителем (покупателем) канала связи (почта, телефон и т.д.).

6. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (ПОКУПАТЕЛЕЙ)

6.1. Информационное взаимодействие с потребителями (покупателями) имеет следующие формы:

- массовое информационное взаимодействие;
- индивидуальное информационное взаимодействие по запросу;
- предоставление информации по инициативе Общества.

6.2. Массовое информационное взаимодействие заключается в размещении публикаций в СМИ о деятельности Общества, информировании потребителей (покупателей) по вопросам, связанным с процессом энергоснабжения, путем размещения информации в центрах очного обслуживания (отделениях, филиалах, ЦОП) или на официальном web-сайте компании www.nesk.ru, а также размещение информации о проведении разнообразных PR-кампаний, направленных на информирование широкой общественности о деятельности Общества, возможных каналах связи и т.д.

Базовый инструмент массового информационного взаимодействия с аудиторией – СМИ и официальный сайт Общества www.nesk.ru.

6.3. Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу потребителя (покупателя). Информация, имеющая прямое отношение к предоставляемым потребителю (покупателю) услугам, должна предоставляться ему по первому требованию вне зависимости от информационного канала и в удобной для потребителя (покупателя) форме.

6.4. Предоставление потребителю (покупателю) информации по инициативе Общества осуществляется через очные, заочные и интерактивные каналы информационного взаимодействия.

6.5. По инициативе Общества потребителям (покупателям) предоставляется два типа информации:

- справочная;
- уведомления/сообщения.

6.6. К справочной информации относятся:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность Общества;
- настоящий Стандарт;
- перечни документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию сотрудников Общества;
- образцы оформления документов и требования к ним;
- схема размещения сотрудников и режим приема посетителей;
- порядок получения консультаций;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников, исполняющих действия, входящие в компетенцию Общества.

6.7. К уведомлениям относится информирование:

- о наличии задолженности;
- о вводе ограничений энергопотребления;
- о внесении изменений в условия договоров по инициативе Общества;
- об изменении тарифов или правил предоставления услуг.

6.8. Очное информирование включает информационные стенды, расположенные в центрах очного обслуживания потребителей (отделениях, филиалах, участках, центрах обслуживания потребителей), информационные листовки и буклеты, распространяемые там же.

На официальном сайте Общества содержится информация о стоимости услуг, порядке формирования и размере тарифов на оплату электроэнергии, о порядке ценообразования на розничном рынке электроэнергии.

7. КОНТРОЛЬ И АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (ПОКУПАТЕЛЕЙ)

Контроль и анализ качества обслуживания потребителей в компании осуществляется следующим образом:

7.1. Ежеквартально определяется Рейтинговая оценка филиалов, позволяющая судить о качестве деятельности структурных подразделений Общества.

7.2. Главной целью Рейтинговой оценки деятельности филиалов является улучшение качества обслуживания потребителей и совершенствование энергосбытовой деятельности компании.

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

7.4. . Контроль за своевременным рассмотрением обращений потребителей осуществляет Контакт-центр.

7.5. Ответственность за своевременное рассмотрение обращений, за качественное обслуживание потребителей несет каждый сотрудник Общества в пределах своей компетенции.

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

7.7. Периодически осуществляется процедура «Тайный клиент».

Приложение 1
К «Стандарту качества обслуживания потребителей
(покупателей) гарантирующего поставщика АО «НЭСК»

Адреса и контактные телефоны структурных подразделений Общества

Наименование филиала, участка, отделения, центра обслуживания потребителей	Адрес местоположения филиала, участка, отделения, центра обслуживания	Телефон для приема обращений	Телефон для приёма обращений потребителей на замену приборов учета электроэнергии	Телефон для приёма показаний
Абинский участок филиала АО «НЭСК» «Славянскэнергообл»	г. Абинск, ул. Пролетарская, 10а	+7(861) 944-77-40 +7(903) 411-77-40 8-800-600-02-20	8-903-453-06-74	+7(861) 944-77-34 +7(903) 411-77-34
Филиал АО «НЭСК» «Анапаэнергообл»	г.-к. Анапа, пер. Успенский, 15а	+7(861) 944-77-40 +7(903) 411-77-40 8-800-600-02-20	8-903-453-06-74	+7(861) 944-77-34 +7(903) 411-77-34
	г.-к. Анапа, ул. Кати Соловьяновой, 84, пом. № 82 (Центр обслуживания потребителей)			
Апшеронский участок филиала АО «НЭСК» «Горячеключэнергообл»	г. Апшеронск, ул. Коммунистическая, 3	+7(861) 944-77-40 +7(903) 411-77-40 8-800-600-02-20	8-903-453-06-74	+7(861) 944-77-34 +7(903) 411-77-34
	г. Апшеронск, ул. Спорта, 1 (Центр обслуживания потребителей)			
	г. Хадыженск, ул. Ленина, 35 Б (Центр обслуживания потребителей)			
Филиал АО «НЭСК» «Армавирэнергообл»	г. Армавир, ул. Ефремова, д. 254 А	+7(861) 944-77-40 +7(903) 411-77-40 8-800-600-02-20	8-903-453-06-74	+7(861) 944-77-34 +7(903) 411-77-34
	г. Армавир, ул. Ленина, 95 (пункт приема платежей)			
	г. Армавир, ул. Новороссийская, 100 Б (пункт приема платежей)			
Филиал АО «НЭСК» «Белореченскэнергообл»	г. Белореченск, ул. Коммунальная, 1, офис 1	+7(861) 944-77-40 +7(903) 411-77-40 8-800-600-02-20	8-903-453-06-74	+7(861) 944-77-34 +7(903) 411-77-34
Филиал АО «НЭСК» «Геленджикэнергообл»	г. Геленджик, ул. Первомайская, 61	+7(861) 944-77-40 +7(903) 411-77-40 8-800-600-02-20	8-903-453-06-74	+7(861) 944-77-34 +7(903) 411-77-34
	г. Геленджик, пос. Кабардинка, ул. Коллективная, 49 (пункт приема платежей)			
	г. Геленджик, с. Дивноморское, ул. Горная, 31а (Центр обслуживания потребителей)			

Филиал АО «НЭСК» «Горячеключэнергосбыт»	г. Горячий Ключ, ул. Кириченко, 20	+7(861) 944-77-40 +7(903) 411-77-40 8-800-600-02-20	8-903-453-06-74	+7(861) 944-77-34 +7(903) 411-77-34
Филиал АО «НЭСК» «Гулькевичиэнергосбыт»	г. Гулькевичи, ул. Ленина, 29а	+7(861) 944-77-40 +7(903) 411-77-40 8-800-600-02-20	8-903-453-06-74	+7(861) 944-77-34 +7(903) 411-77-34
Филиал АО «НЭСК» «Ейскэнергосбыт»	г. Ейск, ул. Б. Хмельницкого, д.86	+7(861) 944-77-40 +7(903) 411-77-40 8-800-600-02-20	8-903-453-06-74	+7(861) 944-77-34 +7(903) 411-77-34
Филиал АО «НЭСК» «Кореновскэнергосбыт»	г. Кореновск, ул. Розы Люксембург, д. 43	+7(861) 944-77-40 +7(903) 411-77-40 8-800-600-02-20	8-903-453-06-74	+7(861) 944-77-34 +7(903) 411-77-34
Филиал АО «НЭСК» «Краснодарэнергосбыт»	г. Краснодар, ул. Каляева, 261	+7(861) 944-77-40 +7(903) 411-77-40 8-800-600-02-20	8-903-453-06-74	+7(861) 944-77-34 +7(903) 411-77-34
Прикубанское отделение филиала АО «НЭСК» «Краснодарэнергосбыт»	г. Краснодар, ул. Каляева, 261	+7(861) 944-77-40 +7(903) 411-77-40 8-800-600-02-20	8-903-453-06-74	+7(861) 944-77-34 +7(903) 411-77-34
Западное отделение филиала АО «НЭСК» «Краснодарэнергосбыт»	г. Краснодар, ул. Красных Партизан, д. 226	+7(861) 944-77-40 +7(903) 411-77-40 8-800-600-02-20	8-903-453-06-74	+7(861) 944-77-34 +7(903) 411-77-34
Карасунское отделение филиала АО «НЭСК» «Краснодарэнергосбыт»	г. Краснодар, ул. Тюляева, 2/1	+7(861) 944-77-40 +7(903) 411-77-40 8-800-600-02-20	8-903-453-06-74	+7(861) 944-77-34 +7(903) 411-77-34
Центральное отделение филиала АО «НЭСК» «Краснодарэнергосбыт»	г. Краснодар, ул. Старокубанская, 114	+7(861) 944-77-40 +7(903) 411-77-40 8-800-600-02-20	8-903-453-06-74	+7(861) 944-77-34 +7(903) 411-77-34
Центры обслуживания потребителей и пункты приема платежей филиала АО «НЭСК» «Краснодарэнергосбыт»	г. Краснодар, ул. им. Александра Покрышкина, 25/А, корпус 2, помещения 26-33. (Центр обслуживания потребителей)	+7(861) 944-77-40 +7(903) 411-77-40 8-800-600-02-20	8-903-453-06-74	+7(861) 944-77-34 +7(903) 411-77-34
	г. Краснодар, ул. Российская, 72/2 (пункт приема платежей)			
	г. Краснодар, ул. Трудовой Славы, 13, кв. 112 (Центр обслуживания потребителей)			
	г. Краснодар, пр. Чекистов, 38 (Центр обслуживания потребителей)			

	г. Краснодар, ул. им. Федора Лузана, 4 (Центр обслуживания потребителей)			
	г. Краснодар, ул. Седина, д. 142 (Центр обслуживания потребителей)			
Филиал АО «НЭСК» «Кропоткинэнергосбыт»	г. Кропоткин, ул. 8-Марта, 127/Г	+7(861) 944-77-40 +7(903) 411-77-40 8-800-600-02-207	8-903-453-06-74	+7(861) 944-77-34 +7(903) 411-77-34
	г. Кропоткин, ул. Красная, 33/5 (Центр обслуживания потребителей)			
Крымский участок филиала АО «НЭСК» «Славянскэнергосбыт»	г. Крымск, ул. Маршала Жукова, 111а	+7(861) 944-77-40 +7(903) 411-77-40 8-800-600-02-20	8-903-453-06-74	+7(861) 944-77-34 +7(903) 411-77-34
Курганинский участок филиала АО «НЭСК» «Армавирэнергосбыт»	г. Курганинск, ул. Свердлова, 19	+7(861) 944-77-40 +7(903) 411-77-40 8-800-600-02-20	8-903-453-06-74	+7(861) 944-77-34 +7(903) 411-77-34
Филиал АО «НЭСК» «Лабинскэнергосбыт»	г. Лабинск, ул. Пионерская, д. 71	+7(861) 944-77-40 +7(903) 411-77-40 8-800-600-02-203	8-903-453-06-74	+7(861) 944-77-34 +7(903) 411-77-34
Мостовской участок филиала АО «НЭСК» «Лабинскэнергосбыт»	п. Мостовской, ул. Аэродромная, 2/1	+7(861) 944-77-40 +7(903) 411-77-40 8-800-600-02-20	8-903-453-06-74	+7(861) 944-77-34 +7(903) 411-77-34
Новокубанский участок филиала АО «НЭСК» «Армавирэнергосбыт»	г. Новокубанск, ул. Советская, д. 126Б	+7(861) 944-77-40 +7(903) 411-77-40 8-800-600-02-20	8-903-453-06-74	+7(861) 944-77-34 +7(903) 411-77-34
Филиал АО «НЭСК» «Новороссийскэнергосбыт»	г. Новороссийск, ул. Шевченко, 7	+7(861) 944-77-40 +7(903) 411-77-40 8-800-600-02-20	8-903-453-06-74	+7(861) 944-77-34 +7(903) 411-77-34
	г. Новороссийск, Цемдолина ул. Школьная, 1А (пункт приема платежей)			
	г. Новороссийск, пос. Верхнебаканский, ул. Ленина, 45 (пункт приема платежей)			
	г. Новороссийск, ул. Героев Десантников, 18 (пункт приема платежей)			
Филиал АО «НЭСК» «Приморско- Ахтарскэнергосбыт»	г. Приморско-Ахтарск, ул. Победы, 88	+7(861) 944-77-40 +7(903) 411-77-40 8-800-600-02-20	8-903-453-06-74	+7(861) 944-77-34 +7(903) 411-77-34
	г. Приморско-Ахтарск, ул. Первомайская, 23, каб. 4 (Центр обслуживания потребителей)			

Филиал АО «НЭСК» «Славянскэнергообл»	г. Славянск-на-Кубани, ул. Отдельская, 324	+7(861) 944-77-40 +7(903) 411-77-40 8-800-600-02-20	8-903-453-06-74	+7(861) 944-77-34 +7(903) 411-77-34
Сочинский участок филиала АО «НЭСК» «Туапсеэнергообл»	г.к. Сочи, ул. Роз, д. 48А	+7(861) 944-77-40 +7(903) 411-77-40 8-800-600-02-20	8-903-453-06-74	+7(861) 944-77-34 +7(903) 411-77-34
Темрюкский участок филиала АО «НЭСК» «Славянскэнергообл»	г. Темрюк, ул. Степана Разина, д. 45	+7(861) 944-77-40 +7(903) 411-77-40 8-800-600-02-20	8-903-453-06-74	+7(861) 944-77-34 +7(903) 411-77-34
Филиал АО «НЭСК» «Тимашевскэнергообл»	г. Тимашевск, ул. Ковалева, 97А	+7(861) 944-77-40 +7(903) 411-77-40 8-800-600-02-20	8-903-453-06-74	+7(861) 944-77-34 +7(903) 411-77-34
	г. Тимашевск, мкр. Индустриальный, 5/4 (энергообл. участок)			
Филиал АО «НЭСК» «Тихорецкэнергообл»	г. Тихорецк, ул. Подвойского, 109/1	+7(861) 944-77-40 +7(903) 411-77-40 8-800-600-02-20	8-903-453-06-74	+7(861) 944-77-34 +7(903) 411-77-34
	г. Тихорецк, ул. Раздольная, 53/1 (энергообл. участок)			
	г. Тихорецк, ул. Октябрьская, 10 (энергообл. участок)			
Филиал АО «НЭСК» «Туапсеэнергообл»	г. Туапсе, ул. Тельмана, д.2а	+7(861) 944-77-40 +7(903) 411-77-40 8-800-600-02-20	8-903-453-06-74	+7(861) 944-77-34 +7(903) 411-77-34
Филиал АО «НЭСК» «Усть-Лабинскэнергообл»	г. Усть-Лабинск, ул. Базарная площадь, 49	+7(861) 944-77-40 +7(903) 411-77-40 8-800-600-02-20	8-903-453-06-74	+7(861) 944-77-34 +7(903) 411-77-34
«Контакт-центр»	г. Краснодар, ул. им. Митрофана Седина, 142	+7(861) 944-77-40 +7(903) 411-77-40 8-800-600-02-20	8-903-453-06-74	+7(861) 944-77-34 +7(903) 411-77-34