**4.3. Типовой алгоритм интерактивного обслуживания.**

 4.3.1. Потребителю предоставляется возможность ознакомиться с ответами на наиболее часто встречающиеся вопросы и жалобы в разделе «вопрос-ответ» сайта Компании.

 4.3.2. При необходимости потребитель заполняет автоматизированную форму запроса информации или жалобы.

 4.3.3. После поступления информации Mail-робот направляет потребителю уведомление о регистрации.

 4.3.4. Для работы с интерактивной рубрикой «Обратная связь», расположенной на сайте Компании, руководителем Контакт-центра ТОО «Севказэнергосбыт» определяется сотрудник/или группа сотрудников получающих mail сообщения от потребителей для обработки и формирования ответа (далее операторы).

 4.3.5. Управление информационных технологий Компании обеспечивает настройку системы доставки mail сообщений от потребителей на почтовые ящики руководителя Контакт-центра и ответственных операторов, а также программное обеспечение для контроля регистрации входящих вопросов/жалоб, доставки ответственным специалистам предприятий и исходящих ответов.

 4.3.6. Оператор, получающий mail сообщения от потребителей, оперативно формируют ответ либо направляют запрос специалистам ТОО «Севказэнергосбыт» для детализации. Вся дополнительно полученная информация по вопросу/жалобе потребителя консолидируется оператором.

 4.3.7. В случаях, если рассматриваемый вопрос/жалоба не относится к компетенции ТОО «Севказэнергосбыт» или требуется дополнительная информация от дочерних предприятий АО «Северо-Казахстанская Распределительная Электросетевая Компания» и ТОО «Петропавловские Тепловые Сети», оператор направляет свой запрос ответственному специалисту на предприятие (определенному п.1.4.2 настоящего регламента).

 4.3.8. Ответственные специалисты на предприятиях должны подготовить разъяснение по своему вопросу, согласовать информацию руководством дочернего предприятия и предоставить ответ оператору, от которого поступил запрос.

 4.3.9. Срок предоставления конечного ответа на вопрос/жалобу потребителя не должен превышать 3-х рабочих дней. Если вопрос/жалоба требует дополнительной проработки, то согласно резолюции руководителя предприятия срок может быть продлён до 14-и рабочих дней.

 4.3.10. В случае если вопрос/жалоба потребителя попадает на электронную почту других сотрудников компании, требуется незамедлительно переслать полученное письмо на имя руководителя Контакт-центра ТОО «Севказэнергосбыт».

 4.3.11. По итогам месяца, руководитель Контакт-центра ТОО «Севказэнергосбыт» направляет отделу по связям с общественностью общую информацию по наиболее часто задаваемым вопросам/жалобам и сформированным ответам, для размещения на сайте компании в рубрике «вопрос-ответ».