

## **Шановні клієнти ВО «Лимантепломережа»!**

В рамках реалізації клієнтоорієнтованої політики, зокрема, задля покращення якості обслуговування клієнтів Обласним Комунальним Підприємством «Донецьктеплокомуненерго» внесені суттєві зміни до адміністративно-управлінської структури підприємства.

У серпні 2020 року було **створено відокремлений підрозділ «Центр продажу послуг та клієнтського обслуговування».**

**Для чого це потрібно?** Відтепер всі бази даних будуть оброблятися централізовано. Це дозволить більш точно та оперативно опрацювати дані – здійснювати нарахування, проводити перерахунки, отримувати платежі, розглядати пропозиції та звернення, тощо.

**До складу відокремленого підрозділу «Центр продажу послуг та клієнтського обслуговування» увійшли «Центри Обслуговування Клієнтів» (ЦОК), які забезпечують обслуговування клієнтів у кожному населеному пункті за всіма напрямками взаємодії.**

### **Метою ЦОКів є:**

- надання кваліфікованої консультації клієнтам;
- комфортні умови очікування та прийому;
- відсутність черг;
- зручність клієнтів;
- індивідуальний підхід до кожного клієнта;
- ввічливе ставлення до споживачів;
- оперативне вирішення питань клієнтів.

Проте, найважливіше, що **це дозволить забезпечити єдиний підхід до роботи з клієнтами та досягти високого рівня якості обслуговування.**

### **Ми прагнемо бути зручними та зрозумілими для своїх клієнтів!**

У новостворених ЦОК (адреси та контактні телефони ЦОК наведені нижче у таблиці) з понеділка по п'ятницю фахівцями ведеться прийом клієнтів – фізичних та юридичних осіб з наступних питань:

- укладення та умови договорів на послуги;
- внесення змін до особового рахунку (переоформлення);
- порядок нарахувань;
- звіряння оплати;
- надання довідок;
- врегулювання боргу в досудовому порядку;
- укладення договорів на розстрочення заборгованості;

- прийом показників лічильників;
- прийом письмових та усних заяв, скарг, запитів, пропозицій.

Кожен клієнт **може сплатити за послуги не виходячи з Центру обслуговування клієнтів** через термінал або касу. Також, незабаром Ви матимете можливість сплачувати за комунальні послуги через i-box АТ «Ощадбанк». Окремо нагадаємо, що в умовах карантину, сплачувати за отримані послуги, Ви можете в особистому кабінеті на офіційному сайті ОКП «Донецьктеплокомуненерго» за допомогою «Privat 24» або системи «LiqPay».

Кваліфіковані фахівці по роботі з клієнтами швидко та доступно нададуть вичерпну інформацію про порядок розрахунків за спожиті послуги, запропонують варіанти погашення боргів та інше.

**Ми вдосконалюємося для Вас! Сподіваємося на ефективну співпрацю та Ваше відповідальне ставлення до виконання зобов'язань по сплаті за спожиті послуги!**

## **Адреса та корпоративні номери телефонів**

**Відокремлений підрозділ**

**«Центр продажу послуг та клієнтського обслуговування»**

**Директор: Вострецова Галина**

Україна, 84207, м. Дружківка, вул. Космонавтів, 39

Тел.: +38(050) 367-13-00

e-mail: [cpp.okp@gmail.com](mailto:cpp.okp@gmail.com)

**Структурний підрозділ**

**Центр обслуговування клієнтів ВО «Лимантепломережа»**

**Начальник Ігнатенко Ольга**

м.Лиман, пров.Робочий,6а

тел.+38(050) 450-71-05