



ЦЕНТР КОМУНАЛЬНОГО СЕРВІСУ

КОМУНАЛЬНИЙ

КОНЦЕРН



Перший рік діяльності

СТВОРЕННЯ

Рішенням КМР “Про створення Комунального концерну
“Центр комунального сервісу”
14 травня 2015 року



МЕТА

Сервіс, доступний для всіх



Підвищення та покращення
сфери обслуговування

Відкриття та
організація роботи
сервісних центрів



СЕРВІСНИЙ ЦЕНТР

Надання професійних консультацій клієнтам



ПРИЙОМ КЛІЄНТІВ

У приміщеннях попередніх
обслуговуючих організацій (ЖЕКів)



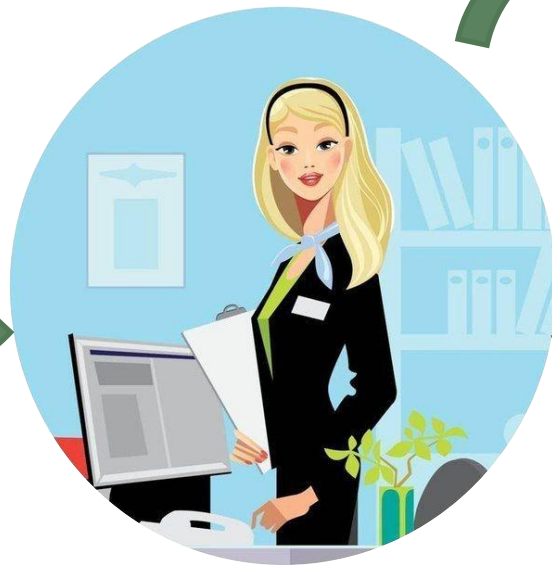
СЕРВІСНИЙ ЦЕНТР СУЧАСНОГО ЗРАЗКА



АДМІНІСТРАТОР СЕРВІСНОГО ЦЕНТРУ

Визначає
Ваші потреби

Направляє
до спеціаліста



Реєструє в
електронній черзі

Надає первинну
консультацію



СЕРВІСНИЙ ЦЕНТР СУЧАСНОГО ЗРАЗКА

- Очікування у комфортних умовах
- Обладнаний куточок для маленьких клієнтів



Зручний графік роботи:

будні : 8:00 – 21:00

сб., нд.: 9:00 – 17:00



ОБСЛУГОВУЄМО 8 ІЗ 10 РАЙОНІВ

- За єдиним графіком



СПЕКТР ПОСЛУГ



- Звірка по нарахуванням
- Як вірно заповнити квитанцію
 - Дублікат рахунку
- Роз'яснення щодо нарахувань
 - Видача довідок



РЕСТРУКТУРИЗАЦІЯ



- Разом із нашими спеціалістами можна розрахувати ту суму, яку Ви будете сплачувати щомісячно

- Тим самим зменшуючи фінансове навантаження на бюджет Вашої родини



ВІДДІЛ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ (CALL – ЦЕНТР)



- Пн. – Пт.: з 8:00 – 20:00
- Без перерви
- Кваліфіковані спеціалісти, кожен з яких приймає понад 100 дзвінків у день



ВІДДІЛ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ (CALL – ЦЕНТР)



- Час обслуговування –
3-4 хвилини
- Результат –
максимально повна
інформація



СТАНДАРТИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Основні принципи роботи усіх відділів

- Вічливе обслуговування
- Індивідуальний підхід
- Доступні роз'яснення



STANDARDS



СЛУЖБА КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ

Систематична перевірка співробітників, щодо дотримання ними встановлених стандартів обслуговування



КОНЦЕРН – ONLINE

- Офіційний сайт ЦКС: cks.kiev.ua



- Сторінка у Facebook: facebook.com/cks.kiev.ua/



КОМУНАЛЬНИЙ БЮЛЕТЕНЬ

Щомісячний інформаційно-консультаційний вісник житлово-комунального сектору, який прикріплюється до Ваших квитанцій

КОМУНАЛЬНИЙ КОНЦЕРН «ЦЕНТР КОМУНАЛЬНОГО СЕРВІСУ»

КОМУНАЛЬНИЙ БЮЛЕТЕНЬ ДАРНИЦЬКОГО РАЙОНУ м. КИЄВА

ВАШ ЕКСПЕРТ У СФЕРІ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА
БЕЗ РЕКЛАМИ ТА ПОЛІТИКИ

листопад 2015 року

Про Комунальний концерн «Центр комунального сервісу»

У сервісних центрах Комунального концерну «Центр комунального сервісу» споживач має змогу отримати консультацію з усіх питань щодо надання послуг водо-, тепло-, газопостачання, а також отримати рекомендації юриста щодо порядку дій у випадку виникнення спірних питань, отримати довідку у паспортиста, дізнатися, як здійснювати платежі та заповнювати квитанції тощо. Наразі споживач може отримати біля 40 видів послуг.

На офіційному сайті Комунального концерну «Центр комунального сервісу» (<http://www.cks.kiev.ua>) Ви можете ознайомитись із останніми новинами у сфері житлово-комунального господарства міста, знайти інформацію щодо діяльності Комунального концерну «Центр комунального сервісу», ознайомитись із роботою сервісних центрів та Центру клієнтської підтримки (контакт-центру).

Метою створення сайту є встановлення постійного контакту зі споживачами та створення єдиного інформаційного простору з усіх питань житлово-комунального господарства.

Звертаємо Вашу увагу, що для допомоги споживачам у вирішенні питань, пов'язаних із наданням житлово-комунальних послуг, Комунальним концерном "Центр комунального сервісу" створено єдину базу знань "Комунальний довідник для Киян", ознайомитись із якою можливо, як за допомогою переходу із сайту, так і за допомогою адреси: <http://wiki.cks.kiev.ua>

УВАГА запровадив новий сайт КП ГІОЦ!

З 27.10.2015 року у тестовому режимі починають працювати модернізований сайт комунального підприємства «Головний інформаційно-обчислювальний центр» <http://www.gioc.kiev.ua>

Основна особливість сайту полягає у тому, що вони орієнтовані на споживача, сучасні та зручні у користуванні, наповнені прогресивними сервісами й опціями.

Головна мета модернізації сайту КП «ГІОЦ» - розробка особистого кабінету, після реєстрації в якому споживачам надається можливість:

- щомісячного отримання нового рахунку на електронну пошту;
- перегляду нарахунків за житлово-комунальні послуги у поточному місяці;
- перегляду історії нарахунків та оплат за останні 3 роки;
- сплати за житлово-комунальні послуги в один клік не виходячи з дому.

УВАГА новий порядок нарахування за послуги з централізованого опалення!

Починаючи з жовтня 2015 року виконавцями послуг з централізованого опалення (ПАТ «Київенерго» та ТОВ «Сварорекоконструкція») запроваджено принципово нову схему нарахування за послугу централізованого опалення мешканцям будинків, в яких відсутні будинкові засоби обліку теплової енергії.

А саме, з метою об'єктивного визначення обсягу теплової енергії, спожитої на потреби опалення житлового будинку, розрахунок виконано по фактичній розрахунковій нормі витрат теплової енергії на опалення 1 кв.метра опалювальної площі з урахуванням температури зовнішнього повітря та кількості днів надання послуги з ЦО в розрахунковому місяці.

Застосування нової схеми дозволить у більш теплі місяці або при неповному місяці надання послуг, суттєво зменшити обсяг нарахунків у порівнянні із нормативним тарифом.

Для мешканців будинків, які обладнані засобами обліку теплової енергії, порядок здійснення нарахунків залишається незмінним – у відповідності до п. 12 Постанови КМУ № 630 – згідно з їх показаннями пропорційно опалювальній площі квартири.

Застосування такого алгоритму розрахунків із споживачами практикується вперше, що вимагало ретельної перевірки всіх даних для виконання нарахунків. Внаслідок цього затримано надання рахунків на сплату житлово-комунальних послуг за жовтень 2015 року.

Додатково повідомляємо, що згідно інформації ПАТ «Київенерго», компанією активно реалізується інвестиційна програма із встановлення будинкових засобів обліку теплової енергії, реалізація якої дозволить вже протягом цього опалювального сезону перевести на нарахування відповідно до показань засобів обліку близько 90 % житлових будинків.

ЦЕНТР НАВЧАННЯ

На базі Комунального
концерну створено
новий відділ:
Центр навчання
ефективним
комунікаціям
«Платформа
комфорту»



ЦЕНТР НАВЧАННЯ

Центр навчання ефективних комунікацій «Платформа комфорту»:

- Навчання для нових працівників
- Навчання діючого персоналу



ЦЕНТР НАВЧАННЯ

Що вівторка та четверга вчимо як обрати форму управління для свого будинку



ДЯКУЄМО ЗА УВАГУ!

