

УТВЕРЖДЕНО
приказом АО «Барнаульская
горэлектросеть»
от «29» 01. 2026 № 4

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ
КЛИЕНТОВ
АО «БАРНАУЛЬСКАЯ ГОРЭЛЕКТРОСЕТЬ»

г. Барнаул
2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения.....	3
2. Область применения	3
3. Термины и определения.....	3
4. Цели.....	5
5. Ответственность	6
6. Порядок внесения изменений в Стандарт.....	6
7. Принципы взаимодействия гарантирующего поставщика с клиентами	6
8. Организационно-нормативное обеспечение	7
9. Инфраструктура очного обслуживания.....	8
10. Этикет общения с клиентом.....	9
11. Требования к персоналу, осуществляющему прием клиентов.....	11
12. Принципы урегулирования конфликтов	11
13. Инфраструктура заочного обслуживания	12
14. Информационные разделы официального сайта гарантирующего поставщика	19
15. Контроль и анализ качества обслуживания клиентов	20

1. Общие положения

Настоящий Стандарт качества обслуживания клиентов (далее – Стандарт) применяется компанией АО «Барнаульская горэлектросеть».

1.1. Настоящий Стандарт устанавливает базовые требования к взаимодействию гарантирующего поставщика с потребителем электрической энергии, имеющим намерение заключить договор энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), при осуществлении энергоснабжения (поставки электрической энергии (мощности) и оказании коммунальных услуг по электроснабжению гарантирующим поставщиком электрической энергии в пределах соответствующей зоны деятельности, включая правила и характеристики очного и заочного обслуживания потребителей, реагирование на обращение клиентов, обеспечение обратной связи и оценку степени удовлетворенности качеством обслуживания гарантирующим поставщиком.

1.2. Действие настоящего стандарта распространяется также на взаимоотношения с любым лицом, имеющим намерение заключить договор энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности).

Стандарт доводится до сведения клиентов и других заинтересованных сторон путем публикации на официальном веб-сайте компании, размещения в местах очного обслуживания клиентов и другими способами, обеспечивающими доступность документа.

2. Область применения

2.1. Настоящий Стандарт обслуживания клиентов является нормативным документом, устанавливающим базовые требования по взаимодействию с клиентами при оказании услуг в сфере энергоснабжения и реализации дополнительных (энергосервисных) услуг.

2.2. Стандарт обязателен для исполнения отделом продаж электроэнергии населению (далее – ОПЭН), отделом продаж электроэнергии юридическим лицам (далее – ОПЭЮЛ) и кол-центром – структурными подразделениями АО «Барнаульская горэлектросеть».

2.3. Действие Стандарта распространяется на взаимоотношения с потребителями – физическими лицами, юридическими лицами, а также исполнителями коммунальных услуг из числа товариществ собственников жилья, жилищно-строительных, жилищных или иных специализированных потребительских кооперативов либо управляющих организаций.

3. Термины и определения

3.1. Используемые в настоящем Стандарте термины и определения означают следующее:

Общество (компания) – акционерное общество «Барнаульская горэлектросеть» (далее АО «Барнаульская горэлектросеть»).

Гарантирующий поставщик электрической энергии – коммерческая организация, обязанная в соответствии с Федеральным законом от 26 марта 2003 г. № 35-ФЗ «Об электроэнергетике» или добровольно принятыми обязательствами заключить договор купли-продажи электрической энергии с любым обратившимся к нему потребителем либо с лицом, действующим от имени и в интересах потребителя и желающим приобрести электрическую энергию на территории зоны своей деятельности.

Виртуальный собеседник (чат-бот) – разновидность программного робота для письменного и (или) голосового общения с клиентами.

Заочное обслуживание – обслуживание клиентов без личного контакта с работниками гарантирующего поставщика (привлеченного им третьего лица).

Интерактивный автоответчик – голосовой помощник, интерактивная информационно-справочная система, необходимая для автоматизированной обработки обращений клиентов с помощью тонального набора или голосовых команд.

Качество обслуживания – совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение потребностей клиентов.

Клиент – потребитель электрической энергии, имеющий намерение заключить либо заключивший договор энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)).

Кол-центр – совокупность оборудования, программного обеспечения, работников, процессов для обеспечения обслуживания клиентов по многоканальному номеру телефона.

Личный кабинет клиента – отдельный раздел на официальном сайте гарантирующего поставщика или в мобильном приложении, где обеспечивается возможность создания и управления учетными записями, обмена информацией, в том числе в целях осуществления юридически значимых действий, между клиентом и гарантирующим поставщиком в электронной форме, включая направление документов, сведений, обращений и получение информации, позволяющий предоставлять и получать дистанционный доступ к сведениям о заключенном (планируемом к заключению) договоре энергоснабжения (купли-продажи (поставке) электрической энергии (мощности), его исполнении, иным услугам, а также иной информации, предоставляемым гарантирующим поставщиком.

Мобильное приложение – программное обеспечение гарантирующего поставщика, предназначенное для работы в личном кабинете клиента на смартфонах, планшетах и других мобильных устройствах.

Обращение – письменное или устное заявление клиента в адрес гарантирующего поставщика по вопросам снабжения электрической энергией.

Официальный сайт гарантирующего поставщика – информационный ресурс, объединяющий под одним адресом (доменным

именем или IP-адресом) совокупность документов и сервисов гарантирующего поставщика в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Очное обслуживание – обслуживание клиентов посредством личного контакта с работниками гарантирующего поставщика (привлеченного им третьего лица) осуществляется в центрах обслуживания клиентов, а также может осуществляться в иных подразделениях и (или) территориальных отделениях гарантирующего поставщика, либо привлеченного им для этих целей третьего лица.

Претензия (жалоба) – обращение, содержащее информацию о ненадлежащем исполнении договорных обязательств со стороны гарантирующего поставщика и (или) требование о восстановлении нарушенных прав или охраняемых законом интересов клиента.

Смс-сообщение – короткое текстовое сообщение, состоящее из букв или символов, набранных в определенной последовательности, предназначенное для передачи по сети подвижной радиотелефонной связи и радиосвязи.

Центр обслуживания клиентов – персонал, осуществляющий деятельность по осуществлению очного обслуживания клиентов по вопросам, относящимся к деятельности гарантирующего поставщика, в соответствии с должностными инструкциями, утвержденными Обществом.

4. Цели

4.1. Целями настоящего стандарта являются установление норм и правил взаимодействия АО «Барнаульская горэлектросеть» с клиентами, единых требований к качеству очного обслуживания и заочного обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия гарантирующего поставщика и клиента.

4.2. Настоящий стандарт устанавливает требования к следующим процессам:

- а) взаимодействие с клиентами при очном обслуживании и заочном обслуживании;
- б) реагирование на обращения клиентов и обеспечение обратной связи;
- в) оценка степени удовлетворенности качеством обслуживания гарантирующим поставщиком.

4.3 Настоящий стандарт определяет основные направления повышения удовлетворенности клиентов качеством обслуживания:

- а) оперативное реагирование на обращения клиентов, сокращение времени решения вопросов;
- б) оптимизация затрат клиентов и гарантирующего поставщика;
- в) создание комфортных условий и доброжелательного отношения к клиентам.

5. Ответственность

5.1. Ответственность за соблюдение Стандарта возлагается на:

- а) заместителя генерального директора по сбыту, начальника ОПЭН, начальника ОПЭЮЛ, начальника отдела технического аудита, в рамках исполнения должностных инструкций и выполнения ключевых показателей эффективности, проведения мониторинга качества обслуживания клиентов;
- б) руководителей групп ОПЭН и ОПЭЮЛ в рамках исполнения должностных инструкций;
- в) руководителя кол-центра в рамках исполнения должностных инструкций;
- г) сотрудников Общества, обслуживающих клиентов в рамках исполнения должностных инструкций.

5.2. Ответственность за организацию инфраструктуры ИТ-обеспечения возлагается на начальника отдела информационных технологий.

6. Порядок внесения изменений в Стандарт

6.1. Стандарт вводится в действие приказом генерального директора АО «Барнаульская горэлектросеть».

6.2. Все изменения и дополнения в Стандарт и его приложения вводятся в действие приказом генерального директора АО «Барнаульская горэлектросеть».

7. Принципы взаимодействия гарантирующего поставщика с клиентами

7.1. Основными принципами взаимодействия АО «Барнаульская горэлектросеть» с клиентами являются качество обслуживания и его доступность, под которыми понимаются:

- а) территориальная доступность – клиентам предоставляется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений, независимо от удаленности места проживания, при наличии технической возможности;
- б) организационная доступность – правила пользования услугами АО «Барнаульская горэлектросеть» должны быть прозрачны и исполнимы;
- в) информационная доступность – полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с гарантирующим поставщиком носит публичный характер и предоставляется в доступной форме.

Клиенты информируются:

- о порядке заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), договора предоставления коммунальной услуги по электроснабжению;
- о порядке и способах передачи показаний приборов учета электрической энергии;

- о порядке и способах оплаты;
- о порядке расчета стоимости электрической энергии (мощности) и услуг;
- о порядке формирования и размере тарифов (нерегулируемых цен) на электрическую энергию (мощность);
- об иных процессах, осуществляемых между гарантирующим поставщиком и клиентом.

7.2. Обслуживание клиентов также основано на следующих принципах:

- а) обратная связь – гарантирующий поставщик уведомляет о результатах рассмотрения обращения клиента;
- б) объективность – обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений в установленные сроки исходя из предположения добросовестности и разумности клиента. При рассмотрении обращений граждан, а также индивидуальных предпринимателей учитывается, что клиент не является профессиональным участником рынков электрической энергии (мощности);
- в) одно окно – за одно обращение клиент может задать несколько интересующих его вопросов и получить на каждый из них ответ по существу, а если решение вопроса требует дополнительного изучения документов, должна быть предоставлена информация о сроках и форме предоставления ответов, при этом гарантирующий поставщик вправе отказать клиенту в рассмотрении вопроса по существу в случае, если он не относится к сфере деятельности гарантирующего поставщика;
- г) защита персональных данных – обработка персональных данных клиентов осуществляется в соответствии с Федеральным законом "О персональных данных". Работники гарантирующего поставщика обязуются соблюдать конфиденциальность персональных данных клиентов и обеспечить безопасность персональных данных при их обработке. Передача документов и информации, полученных от клиентов, третьим лицам допускается только в предусмотренных законом случаях;
- д) вежливое и уважительное отношение к клиентам (при этом гарантирующий поставщик вправе отказать клиенту в рассмотрении обращения по существу в случае, если в обращении клиента содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы в адрес гарантирующего поставщика, имуществу, жизни и (или) здоровью работников гарантирующего поставщика).

8. Организационно-нормативное обеспечение

8.1. Общие вопросы организации управления взаимодействия с клиентами определяются в соответствии с локальными нормативными актами АО «Барнаульская горэлектросеть».

8.2. Клиент имеет право выбрать любой способ информационного взаимодействия (очное, заочное) в зависимости от его индивидуальных, технических возможностей и предпочтений.

8.3. Система обслуживания клиентов АО «Барнаульская горэлектросеть» обеспечивается посредством:

- а) квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с клиентами и организацию их обслуживания;
- б) центров обслуживания клиентов;
- в) компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений клиентов и формирования отчетов;
- г) формализованных бизнес-процессов взаимодействия гарантирующего поставщика с клиентами.

8.4. Обслуживание гарантирующим поставщиком клиентов осуществляется в том числе с соблюдением следующих требований:

а) опубликование (размещение) форм договоров энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) на официальном сайте гарантирующего поставщика и в центрах обслуживания клиентов;

б) обеспечение приема показаний приборов учета от клиентов способами, допускающими возможность удаленной передачи показаний приборов учета, – посредством телефона, информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – сеть "Интернет");

в) обеспечение выставления клиенту счетов на оплату электрической энергии способами, допускающими возможность их удаленной передачи, – посредством почтовой связи, сети "Интернет";

г) обеспечение клиенту возможности внесения платы по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) различными способами, в том числе непосредственно гарантирующему поставщику без оплаты комиссии;

д) организация приема обращений клиентов по вопросам прекращения поставки электрической энергии, а также оповещения клиентов о причинах прекращения поставки электрической энергии;

е) обеспечение приема обращений клиентов по вопросам организации коммерческого учета электрической энергии.

9. Инфраструктура очного обслуживания

9.1. Очное обслуживание клиентов АО «Барнаульская горэлектросеть» осуществляется в центрах обслуживания клиентов:

- центры по приему населения: ул. Ползунова, 50, ул. 65 лет Победы, 12, пр. Ленина, 119а.

- центр по приему юридических лиц: ул. Ползунова, 50.

Перечень центров обслуживания клиентов, адреса, часы работы, контактные телефоны и адреса электронной почты указаны на официальном сайте АО «Барнаульская горэлектросеть» (www.bges.ru).

9.2. Режим и порядок работы центров обслуживания клиентов устанавливаются гарантирующим поставщиком.

9.3. Центры обслуживания клиентов обеспечивают территориальную, организационную и информационную доступность клиентам.

9.4. Центры обслуживания клиентов выполняют следующие функции:

а) организация обслуживания клиентов с учетом положений законодательства Российской Федерации об электроэнергетике, настоящего стандарта, договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) и договора предоставления коммунальной услуги по электроснабжению;

б) организация предоставления информации, очного консультирования клиентов по всем вопросам, связанным с деятельностью гарантирующего поставщика, предоставление типовых форм документов клиенту;

в) обеспечение приема платежей от клиентов (как минимум в безналичной форме), за исключением случаев отсутствия возможности обеспечить работу платежных сервисов из-за отсутствия устойчивых каналов связи по причинам, не зависящим от гарантирующего поставщика;

г) прием заявок на заключение договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) или договора на оказание иных услуг, а также иных документов от клиента, проверка перечня документов, проверка полноты сведений в заявке, анализ документов на соответствие требованиям к документам, установленным нормативными правовыми актами;

д) выдача клиентам документов, связанных с реализацией договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) или договора предоставления коммунальной услуги по электроснабжению;

е) прием обращений, связанных с деятельностью гарантирующего поставщика или в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, сетевой организацией.

9.5. К помещению центра обслуживания клиентов для очного обслуживания обеспечивается беспрепятственный доступ посетителей, в том числе граждан с ограниченными возможностями, в рамках требований законодательства Российской Федерации.

9.6. Информационные указатели, оформленные в едином корпоративном стиле, размещаются у центрального входа в помещение:

вывеска с названием;

табличка с информацией о режиме работы.

Вход и выход (включая аварийный) из помещения оборудуются соответствующими указателями.

10. Этикет общения с клиентом

10.1. Личное общение с клиентом является важным элементом корпоративной культуры Общества. Сотрудник, принимающий клиента, является лицом компании, от него зависит восприятие Общества клиентом.

10.2. Принимая клиента, сотрудник обязан:

- поприветствовать клиента;
- в вежливой форме узнать имя и отчество клиента, обращаться к нему во время разговора по имени и отчеству;
- внимательно выслушать клиента;
- отвечать на вопросы клиента вежливо и доброжелательно, в корректной форме;
- выполнить необходимую для решения вопроса работу, вежливо попросив клиента подождать, или четко, грамотно и доступно объяснить способ решения вопроса;
- при невозможности решить вопрос на месте – перенести срок его решения, при необходимости запросить недостающие сведения. Отказ в решении вопроса клиента должен быть аргументирован и предложены действия для решения вопроса;
- не повышать голос, не проявлять торопливость, не высказывать нетерпения, избегать непонятных для клиента терминов, не допускать в разговоре с клиентом неприятные для него интонации, не проявлять безразличия к проблемам клиента.

10.3. При приеме от клиента письменного заявления сотрудник, наделенный соответствующими полномочиями, обязан:

- обеспечить регистрацию письменного заявления, требующего времени для проработки и подготовки ответа, с уведомлением клиента о сроках подготовки ответа. При желании клиента предоставить копию заявления с данными сотрудника (Ф.И.О.), принявшего заявления, и датой.

10.4. Форма изложения устных обращений к клиентам не допускает:

- использование категоричных выражений, разговорной и нецензурной лексики;
- повышение голоса, предъявление претензий, ответов на телефонные звонки, проявления торопливости, безразличия, использование непонятных для клиента терминов и тому подобное.

10.5. Категорически запрещается в присутствии клиентов порочить репутацию компании, подрядных организаций и других предприятий энергетической отрасли, вести посторонние разговоры, отлучаться, принимать пищу во время обслуживания клиента.

10.6. При выявлении ошибок, допущенных со стороны компании или подрядных организаций, необходимо принести клиенту извинения за причиненные неудобства.

10.7. При обслуживании клиента, подавшего жалобу, необходимо придерживаться следующих методов работы:

- быть к клиенту особенно внимательным, даже если жалоба кажется несущественной или абсурдной;
- дать возможность клиенту спокойно высказаться, уточнить суть жалобы;
- требуемая от клиента документация должна быть минимальной;
- решать проблему в кратчайшие сроки.

10.8. Сотрудник при общении должен демонстрировать доброжелательное отношение к клиенту:

- корпус сотрудника развернут в сторону клиента;
- взгляд сотрудника направлен клиенту в глаза;
- необходимо улыбаться клиенту.

10.9. При установлении фактов грубого обращения персонала с клиентом, оказания на него необоснованного давления и угроз временного прекращения подачи электроэнергии виновные сотрудники компании и/или подрядных организаций привлекаются к дисциплинарной ответственности в установленном порядке.

10.10. В случае проявления со стороны клиента необоснованной агрессии, неадекватного поведения, нахождения его в алкогольном/наркотическом опьянении сотрудник Общества вызывает сотрудника охраны для осуществления вывода клиента за пределы зоны ожидания или зоны обслуживания и в вежливой, но настойчивой форме просит его удалиться. В крайнем случае может быть вызван наряд полиции.

11. Требования к персоналу, осуществляющему прием клиентов

11.1. Требования к содержанию рабочего места:

- каждый сотрудник поддерживает чистоту и порядок на своем рабочем месте и следит за порядком в офисном помещении;
- на рабочем месте запрещен приём пищи, исключение составляют напитки (чай, кофе, вода), конфеты;
- недопустимо на рабочем месте держать: рекламную продукцию фирм-конкурентов; художественную литературу, журналы, газеты, не имеющие прямого отношения к служебной деятельности; одежду, посуду, косметику;
- на рабочем месте сотрудникам необходимо иметь бланки для письменных заявлений клиентов, а также ручку и бумагу;
- на рабочем столе сотрудника должна располагаться табличка с указанием должности, фамилии, имени и отчества лица, ведущего приём клиентов.

11.2. Требования к внешнему виду:

- стиль одежды сотрудников – деловой (классический);
- в зимний и межсезонный период сотрудники должны иметь на рабочем месте чистую обувь классических моделей;
- недопустимо находиться на рабочем месте в верхней одежде, а также головных уборах;
- не допускаются: массивные украшения, яркий макияж и маникюр.

12. Принципы урегулирования конфликтов

12.1. Недопущение возникновения конфликта является важным условием для обеспечения защиты интересов потребителей.

12.2. Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники АО «Барнаульская горэлектросеть» обязаны:

- стремиться действовать в интересах потребителя, уметь распознать и избегать ситуаций, когда может возникнуть конфликт;
- не допускать возникновения ситуации, при которой в конфликте начинают участвовать другие потребители;
- соблюдать принцип конфиденциальности.

12.3. В случае возникновения обстоятельств, которые, по мнению сотрудника, могут привести к конфликту, он обязан срочно поставить в известность об этом своего непосредственного руководителя, который должен принять меры к урегулированию возникшей ситуации.

12.4. При разрешении конфликтных ситуаций с потребителями действия сотрудников АО «Барнаульская горэлектросеть», включая принимаемые ими решения, не должны преследовать личный интерес.

12.5. Сотрудники должны проявлять терпимость к фактам некорректного с ними обращения клиентов, стремясь обеспечить потребителей наилучшим сервисом, так как предупредительное отношение к потребителям, создание наиболее благоприятных условий для них является залогом длительных партнерских отношений.

13. Инфраструктура заочного обслуживания

13.1. Общие положения

13.1.1. Система заочного обслуживания в качестве способов информационного взаимодействия (с учетом их функциональной специфики) включает телефонную, почтовую связь, официальный сайт гарантирующего поставщика, электронную почту, электронный документооборот, личный кабинет клиента, личный кабинет ГИС ЖКХ, платежная система «Город».

Дополнительно по решению гарантирующего поставщика могут быть использованы следующие способы информационного взаимодействия:

- а) мессенджеры;
- б) социальные сети;
- в) смс-сообщение;
- г) виртуальный собеседник (чат-бот);
- д) иные способы.

13.1.2. Информация о многоканальном телефонном номере и других контактных телефонах, по которым клиент может заочно обратиться к гарантирующему поставщику по интересующим его вопросам, а также времени работы кол-центра размещается:

- на официальном сайте гарантирующего поставщика;
- на платежном документе (для граждан-потребителей).

13.1.3. Почтовая переписка может использоваться для направления документации, связанной с обслуживанием в соответствии с условиями договора, либо по запросу клиента в случае, когда он в обращении просит

направить ответ или документы почтовым отправлением.

13.1.4. Электронная почта или система обратной связи на официальном сайте гарантирующего поставщика используются для направления обращений и предоставления ответов гарантирующим поставщиком с учетом ограничений, установленных законодательством Российской Федерации.

13.1.5. Для предоставления клиентам, обратившимся через кол-центр, справочной информации о предоставляемых гарантирующим поставщиком услугах может использоваться в том числе интерактивный автоответчик.

13.1.6. Типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с клиентами сотрудниками ОПЭН, ОПЭЮЛ и кол-центра:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение)	
Телефонная связь	Взаимные представления	0,5 мин.	не более 5 минут
	Выяснение цели	от 0,5 мин. до 2 мин.	
	Предоставление информации по запросу		
	Завершение разговора		
Почта	Рассмотрение обращения и оформление ответа	не более 30 дней	
Личные кабинеты АО «Барнаурская горэлектросеть», платежной системы «Город», ГИС ЖКХ			
Электронная почта (E-mail)			
Сайт АО «Барнаурская горэлектросеть»			
Электронный документооборот (далее – ЭДО)			

13.2. Порядок заочного обслуживания клиентов посредством телефонной связи.

13.2.1. Клиент АО «Барнаурская горэлектросеть» имеет возможность воспользоваться следующим видом телефонной связи: многоканальные телефоны в кол-центре.

13.2.2. Все телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с клиентами, указываются на платежных документах, информационных стендах, размещенных в зданиях АО «Барнаурская горэлектросеть», корпоративном сайте Общества.

13.2.3. Телефоны для прямого телефонного контакта со специалистами кол-центра доступны для звонков потребителей в часы работы согласно общему рабочему графику АО «Барнаурская горэлектросеть».

13.2.4. В случае обращения клиента по телефону для прямого телефонного контакта за получением информации о состоянии расчетов и иной информации, которая носит конфиденциальный характер, клиент обязан представиться, назвать номер лицевого счета и адрес. Если гражданин отказывается выполнить вышеуказанные требования, специалист АО «Барнаульская горэлектросеть» имеет право отказать клиенту в предоставлении запрашиваемой информации.

13.2.5. В случае, если обращение клиента содержит нецензурную брань, оскорбления или угрозы в адрес специалиста АО «Барнаульская горэлектросеть» или Общества, специалист имеет право прекратить телефонный контакт, прервав разговор.

Организация деятельности кол-центра:

Многоканальные номера телефонов:

- 50-12-50, 55-55-40, 8-963-538-55-40 – физические лица,
- 50-12-40 – юридические лица

Прием вызовов осуществляется в режиме:

С 08:00 до 17:00 с понедельника по четверг; с 08:00 до 16:00 в пятницу.

Выходной: суббота, воскресенье, праздничные дни.

13.2.6. Специалисты кол-центра должны владеть технологией работы и взаимоотношений с клиентами.

13.2.7. При ответах на вопросы клиентов, операторы кол-центра должны использовать справочник типовых вопросов и ответов, что позволяет ускорить и унифицировать процесс обслуживания клиентов по телефону и исключить возможность искажения предоставляемой им информации.

13.2.8. Типовой алгоритм взаимодействия потребителя по телефону кол-центра:

- поступление звонка от клиента на многоканальный номер телефона кол-центра АО «Барнаульская горэлектросеть»;
- прием звонка оператором;
- беседа с клиентом.

13.2.9. Деловой этикет при телефонных переговорах:

- Телефонные переговоры являются важным элементом корпоративной культуры Общества. Сотрудник, отвечающий на телефонный вызов, формирует соответствующий имидж Общества у реальных и потенциальных клиентов и партнеров, чем содействует успеху компании. Данный сотрудник (оператор, специалист) обязан соблюдать правила этикета, уважительно относиться к клиенту и сохранять самообладание в любой ситуации.

- Телефонный разговор следует вести таким образом, чтобы проблема каждого клиента была решена, и у него осталось позитивное впечатление о компании. Сотрудник не должен говорить или намекать клиенту, что его проблема незначительна, либо сравнивать его с другими клиентами, проблемы которых, на его взгляд, более значимы.

- На входящий телефонный вызов необходимо отвечать своевременно, не позже второго сигнала (5 сек.). Возможно более длительное ожидание в случае, если линия занята (до пяти мин.).

- Сотрудник всегда первым приветствует клиента. В процессе общения следует обращаться к клиенту по имени и отчеству и на «Вы».

- Из-за особенностей телефонной связи сотруднику необходимо четко выговаривать слова, чтобы клиент хорошо их слышал и понимал.

- Сотруднику следует следить за скоростью своей речи, так как слишком быстрая или слишком медленная речь затрудняют общение.

- Если сотрудник не уверен, что правильно расслышал что-либо в телефонном сообщении, ему необходимо переспросить клиента, во избежание недопонимания.

- При общении с клиентом иностранные слова или профессиональные термины должны употребляться сотрудником в меру и только в тех случаях, когда он уверен в том, что клиент полностью понимает, о чем идет речь. Категорически запрещается употребление слов - «паразитов», просторечных или грубых выражений.

- Сотрудник должен быть лаконичен, четок в изложении информации, не допускать продолжительных пауз. Телефонный разговор должен быть содержательным, но кратким.

- При взаимодействии с клиентом сотрудник не должен предоставлять заведомо ложную информацию либо дезориентировать клиента иными способами.

- Если у сотрудника нет полной уверенности в точности передаваемых клиенту сведений, ему необходимо перепроверить информацию или предложить альтернативный канал ее получения.

- Во избежание случайного предоставления недостоверной информации сотрудник не вправе консультировать клиента по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы его компетенции.

- Не рекомендуется вести телефонные переговоры по громкой связи.

- Особое внимание следует уделять работе с жалобами клиентов;

- внимательно выслушать клиента и выразить готовность разобраться в возникшей ситуации;

- сообщить клиенту стандартные сроки рассмотрения жалобы;

- сотрудник должен уважительно выслушать точку зрения клиента вне зависимости от того, разделяет он ее или нет. Не допускается явно навязывать свою точку зрения, игнорировать высказывания клиента.

13.3. Порядок заочного обслуживания клиентов посредством почтовой переписки

13.3.1. Письменное обращение может быть направлено потребителем по адресу: ул. Деповская 19 (приемная генерального директора) АО «Барнаульская горэлектросеть», либо написано и отдано сотрудникам в центре обслуживания клиентов.

13.3.2. Любое письменное обращение регистрируется.

13.3.3. После регистрации документ направляется в соответствующее структурное подразделение Общества. В структурном подразделении назначаются ответственные исполнители за подготовку ответа на обращение клиента.

13.3.4. Письменное обращение должно быть рассмотрено специалистами АО «Барнаульская горэлектросеть» в течение 30 дней.

13.3.5. Ответ на письменное обращение клиента должен содержать конкретную информацию о сути заданного вопроса, Ф.И.О. и телефон исполнителя и подписан уполномоченным должностным лицом.

13.3.6. Действия по письменному обращению клиента не производятся в случаях:

- если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника компании, а также членов его семьи;

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну.

13.3.7. Запросы, направляемые клиентам Общества, оформляются на фирменном бланке компании с обязательным заполнением реквизита «отметка об исполнителе», который состоит из инициалов (возможна их расшифровка), фамилии и номера телефона исполнителя письма.

13.3.8. Письменное обращение клиента не рассматривается, и ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не указаны контактные данные потребителя.

13.4. Порядок заочного обслуживания клиентов посредством личного кабинета клиента

13.4.1. Личный кабинет клиента (далее – ЛКК), создаваемый гарантирующим поставщиком для каждого клиента, реализуется посредством официального сайта (lkfl.bges.ru – физические лица, lkul.bges.ru – юридические лица) гарантирующего поставщика и (или) на базе мобильного приложения гарантирующего поставщика (мобильного приложения сторонней организации на основании соответствующего договора). Личный кабинет клиента является способом получения определенных видов услуг гарантирующего поставщика посредством компьютеризированных устройств (персональный компьютер, смартфон, планшет) без посещения центра обслуживания клиентов.

13.4.2. Основные функции личного кабинета клиента:

- а) круглосуточный режим работы сервиса, за исключением плановых технических работ;

- б) направление заявки на заключение, изменение, расторжение договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), получение проекта договора, дополнительного соглашения, иных

документов и актуальной информации, связанной с заключением, изменением, исполнением и расторжением договора;

в) направление обращений на замену (установку, поверку) прибора учета или измерительного трансформатора тока;

г) передача показаний приборов учета электрической энергии в формате, предусмотренном сервисом;

д) оплата с помощью платежной карты или иных сервисов безналичной оплаты;

е) просмотр информации о начислениях, истории совершенных платежей и переданных показаний;

ж) возможность привязки нескольких лицевого счетов к одной учетной записи;

з) направление в адрес гарантирующего поставщика обращений, в том числе претензий, заявлений, справок, иных документов и информации;

и) направление клиенту уведомления об ограничении или приостановлении предоставления коммунальной услуги по электроснабжению;

к) выгрузка электронной версии платежного документа;

л) предоставление в случаях и сроки, которые предусмотрены Правилами предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности), утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 19 июня 2020 г. N 890 "О порядке предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности)", удаленного доступа к информации и минимальному набору функций интеллектуальной системы учета гарантирующего поставщика посредством сети "Интернет" в отношении приборов учета электрической энергии, допущенных в эксплуатацию после 1 января 2022 г. для целей коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению.

13.4.3. Набор функций личного кабинета клиента определяется гарантирующим поставщиком с учетом функциональности иных систем информационного взаимодействия с клиентами.

Набор функций может быть изменен с целью улучшения качества обслуживания клиентов

13.5. Порядок заочного обслуживания клиентов посредством электронной почты

13.5.1. Обращение может быть направлено клиентом посредством электронной почты на адрес:

bges@bges.ru – для писем, обращений;

meter@bges.ru – для писем, обращений, передачи показаний приборов учета юридическими лицами.

После регистрации электронное обращение направляется в соответствующее структурное подразделение Общества должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

Обращение, направленное посредством электронной почты, должно быть рассмотрено специалистами в течение 30 календарных дней (если не требуются иные сроки рассмотрения) с учетом детальной проработки и сложности вопроса.

Ответ на обращение предоставляется потребителю посредством электронной почты (если не указан иной способ направления ответа) и должен содержать конкретную информацию по существу поставленных в обращении вопросов. В ответе, подписанном уполномоченным должностным лицом, указываются Ф.И.О. и телефон исполнителя.

13.6. Порядок заочного обслуживания клиентов посредством электронного документооборота

13.6.1. Для перехода на электронный документооборот клиенту необходимо зарегистрироваться в системе ЭДО.

Обращение может быть направлено клиентом посредством ЭДО (Диадок, СБИС и др.). В случае выбора системы электронного документооборота, отличной от Диадок, СБИС, клиент берет на себя ответственность организовать роуминг через своего оператора ЭДО.

Ответ на обращение предоставляется клиенту посредством ЭДО (если не указан иной способ направления ответа) и должен содержать конкретную информацию по существу поставленных в обращении вопросов. В ответе, подписанном уполномоченным должностным лицом, указываются Ф.И.О. и телефон исполнителя.

Электронные документы должны быть подписаны квалифицированной электронной подписью и иметь юридическую силу, аналогичную бумажным документам.

13.7. Порядок заочного обслуживания клиентов посредством ГИС ЖКХ

13.7.1. Как гарантирующий поставщик электроэнергии, Общество представлено в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ) в качестве поставщика услуг энергоснабжения.

В ГИС ЖКХ потребителям предоставляются следующие возможности:

- внесение показаний приборов учета;
- направление обращения, в том числе уточнение о задолженности;
- оплата жилищно-коммунальных услуг;

- получение информационных сообщений от гарантирующего поставщика электроэнергии.

13.7.2. Для осуществления данных возможностей потребителю необходимо авторизоваться в личном кабинете ГИС ЖКХ.

Порядок обработки обращений, поступающих через ГИС ЖКХ:

- ежедневный мониторинг поступивших обращений;
- регистрация обращений;
- формирование ответов на обращения, регистрация ответов и отправка их потребителям через систему ГИС ЖКХ.

14. Информационные разделы официального сайта гарантирующего поставщика

14.1. Информационные разделы официального сайта гарантирующего поставщика включают в себя следующую информацию:

а) документы, необходимые для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), порядок его заключения;

б) форма договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), а также форма договора купли-продажи электрической энергии, произведенной на объектах микрогенерации, расположенных в зоне деятельности гарантирующего поставщика;

в) способы, порядок и условия внесения платежей по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), в том числе без оплаты комиссии;

г) порядок и условия приема показаний приборов учета для расчетов за потребленную электрическую энергию и последствия вывода из строя приборов учета либо отсутствия приборов учета;

д) возможные последствия нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии (ограничения или приостановления предоставления коммунальной услуги по электроснабжению);

е) порядок расчета стоимости электрической энергии, предельные уровни нерегулируемых цен и их составляющие, тарифы и льготы (при наличии);

ж) график и порядок обслуживания клиентов в центрах обслуживания клиентов, адреса и телефоны (при наличии) центров обслуживания клиентов, категории клиентов (юридические лица, индивидуальные предприниматели и (или) физические лица), которые обслуживаются в конкретном центре обслуживания клиентов, информация о предоставленных клиентам каналах заочного обслуживания и режиме их работы;

з) порядок подачи обращений, в том числе претензий к действиям (бездействию) гарантирующего поставщика, связанным с исполнением

договора;

и) порядок и способы регистрации и авторизации пользователей в личном кабинете клиента (информационной системе);

к) иные, наиболее часто задаваемые вопросы, возникающие у клиентов, и ответы на них.

15. Контроль и анализ качества обслуживания клиентов

15.1. Система обслуживания потребителей в Обществе организуется таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс качества и эффективности обслуживания и удовлетворения требований потребителей в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора.

15.2. Контроль за своевременным рассмотрением обращений потребителей Общества осуществляют руководители структурных подразделений.

15.3. Контроль над внешним видом персонала и состоянием рабочих мест возлагается на непосредственного руководителя.

15.4. Для контроля и анализа качества обслуживания потребителей АО «Барнаульская горэлектросеть» могут проводиться следующие мероприятия:

- размещение на корпоративном сайте интерактивных анкет, голосований;

- очный и заочный опрос потребителей-граждан по качеству

Исходя из приоритетов и принципов организации обслуживания потребителей, ключевыми критериями оценки качества обслуживания являются:

- снижение количества обращений потребителей по каналам очного обслуживания;

- снижение доли очного обслуживания потребителей в общем объеме обслуживания;

- минимизация времени, затраченного потребителем на получение ответа/услуги;

- соблюдение требований к качеству предоставления услуг;

- соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;

- соблюдение полноты, актуальности и достоверности информации;

- обеспечение мультиканальности предоставления информации;

- обеспечение ситуативного обновления информационной базы знаний по мере изменения информации или наступления события.

15.5. Для получения и анализа мнения потребителей о качестве предоставляемых услуг и контроля качества обслуживания потребителей в Обществе проводятся следующие мероприятия:

- опросы и анкетирование потребителей в центрах обслуживания клиентов и через ЛКК;

- мониторинг звонков для оценки качества обслуживания;

- мониторинг письменных ответов для оценки качества обслуживания.

Мероприятия по контролю качества обслуживания потребителей нацелены на оценку качества сервиса, предоставляемого потребителям, в частности:

- компетентность и профессионализм работников;

- качество обслуживания;

- стрессоустойчивость сотрудников и поведение в конфликтных ситуациях, умение разрешать конфликтные ситуации;

- уровень профессиональных знаний сотрудников;

- речь сотрудников (грамотность, понятность, использование специальных терминов);

- умение работать с информационной базой;

- соответствие действий сотрудников инструкциям и настоящему Стандарту;

- умение работать с жалобами;

- оперативность обслуживания.

Для оценки качества обслуживания в Обществе организуется обратная связь с потребителями. Обращение потребителя по любым каналам связи в адрес Общества является бесплатным. Обратная связь подразделяется на:

- благодарности,

- предложения,

- отзывы о деятельности,

- претензии и жалобы.

Обратная связь принимается по следующим каналам связи:

- устные и письменные обращения потребителей;

- обращения, отправленные через ЛКК;

- телефонные обращения;

- письменные обращения посредством электронной почты;

- опросов потребителей с использованием дистанционных каналов.

Специалисты Общества систематизируют и анализируют направленные потребителями жалобы, предложения и отзывы и определяют степень удовлетворенности потребителей деятельностью Общества.

Отчеты по итогам изучения степени удовлетворенности потребителей доводятся до сведения руководства Общества и заинтересованных лиц.