

Информация, подлежащая раскрытию гарантирующим поставщиком - АО "Барнаульская горэлектросеть" в соответствии с п. 10 Основных положений функционирования розничных рынков электрической энергии, утвержденных постановлением Правительства РФ от 04.05.2012 № 442

Отчетный период 2024 г.

1. Перечень мероприятий, включенных в программу мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей (покупателей) и выполненных в истекшем году

№	Мероприятия
1.	Очное обслуживание:
1.2.	Разработка новых бланков заявлений
1.2.	Внесение новых пунктов в макет договора энергоснабжения, не требующие оформления соглашения сторон (реквизиты, ЭДО)
1.2.	Обучение персонала группы по приему населения отдела продаж электроэнергии населению, проведение экзаменов.
2.	Заочное обслуживание:
2.1	Личный кабинет для юридических лиц:
2.1.1.	Кнопка "оплатить" доступна на главной странице кабинета
2.1.2.	Доступна безлимитная оплата по лицевому счету
2.1.3.	В раздел "Обращения" добавлено меню вопросов
2.2.	Личный кабинет для физических лиц:
2.2.1.	Кнопка "оплатить" доступна на главной странице кабинета
2.2.2.	Доступна безлимитная оплата по лицевому счету
2.3.	Сайт bges.ru:
2.3.1.	Обновление сайта АО "Барнаульская горэлектросеть"
2.3.2.	Добавление конструктора для подачи заявления при заключении договора физическими и юридическими лицами
2.3.3.	Обновление вкладки "Юридические лица" (разделы, информация)
2.4.	Колл-центр
2.4.1.	Внедрение нового программного комплекса для управления звонками и качеством обслуживания
2.4.2.	Проведение обучающего тренинга для сотрудников КЦ по программе "Телефонные переговоры"
2.4.3.	Разработка методических материалов для повышения уровня компетенций сотрудников КЦ

2. Среднее время ожидания потребителей (покупателей) в очереди до начала обслуживания, с

2024	январь	февраль	март	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь
Очное обслуживание	3 мин 43 сек	3 мин 30 сек	3 мин 46 сек	3 мин 10 сек	2 мин 54 сек	2 мин 59 сек	5 мин 15 сек	3 мин 50 сек	4 мин 06 сек	5 мин 24 сек	4 мин 04 сек	3 мин 46 сек
Заочное обслуживание	0 мин 15 сек	0 мин 6 сек	0 мин 7 сек	0 мин 6 сек	0 мин 8 сек	0 мин 3 сек	0 мин 3 сек	0 мин 4 сек	0 мин 4 сек	0 мин 3 сек	0 мин 7 сек	0 мин 4 сек

3. Среднее время обслуживания потребителей (покупателей), с

2024	январь	февраль	март	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь
Очное обслуживание	7 мин 35 сек	8 мин 29 сек	7 мин 36 сек	6 мин 57 сек	7 мин 35 сек	8 мин 06 сек	7 мин 25 сек	8 мин 09 сек	7 мин 14 сек	6 мин 45 сек	7 мин 37 сек	8 мин 33 сек
Заочное обслуживание	1 мин 52 сек	2 мин 13 сек	2 мин 11 сек	1 мин 54 сек	1 мин 44 сек	1 мин 58 сек	2 мин 21 сек	2 мин 1 сек	2 мин 18 сек	2 мин 14 сек	1 мин 58 сек	2 мин 36 сек

4. Количество обращений, претензий и жалоб на действия гарантирующего поставщика

Типы обращений	Количество, шт.
Обращения	24 671
Претензии	21
Жалобы	11
Итого	24 703

5. Режим работы каналов заочного обслуживания в течение года

Канал обслуживания	Режим работы
Физические лица	
Телефон (50-12-50, 55-55-40, 8-963-538-5540)	пн-чт, с 08.00 до 17.00 ч., пт. с 08.00 до 16.00 ч.
Личный кабинет для физических лиц	Круглосуточно
Электронная почта (bges@bges.ru)	Круглосуточно
Юридические лица	
Телефон (50-12-40)	пн-чт, с 08.00 до 17.00 ч., пт. с 08.00 до 16.00 ч.
Личный кабинет для юридических лиц	Круглосуточно
Электронная почта (meter@bges.ru)	пн-чт, с 08.00 до 17.00 ч., пт. с 08.00 до 16.00 ч.
ЭДО (Сбис, Диадок)	пн-чт, с 08.00 до 17.00 ч., пт. с 08.00 до 16.00 ч.