

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 2023 г.

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

№	Мероприятия
1	Очное обслуживание:
1.1.	Открытие нового офиса для приема населения по адресу: г. Барнаул, ул. 65 лет Победы, 12.
1.2.	Обучение персонала группы по приему населения отдела продаж электроэнергии населению, проведение экзаменов.
2	Личный кабинет для юридических лиц:
2.1.	онлайн-справка с назначением платежа
2.2.	онлайн-первичные бухгалтерские документы
2.3.	уведомление о возможности передачи показаний прибора учета электрической энергии
2.4.	в счет для оплаты встроены универсальный QR-код для оплаты через мобильное приложение любого банка
2.5.	обновлен «Стандарт качества обслуживания»
3	Заочное обслуживание:
3.1.	Создание отдела "Колл-центр" с 01.03.2023
3.2.	Установка нового программного обеспечения
3.3.	Тренинг для сотрудников отдела

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

2023	январь	февраль	март	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь
Очное обслуживание		нет данных		4мин33сек	3мин39сек	3мин18сек	4мин36сек	8мин42сек	4мин44сек	3мин55сек	4мин26сек	4мин39сек
Заочное обслуживание		нет данных		0мин25сек	0мин24сек	0мин29сек	0мин27сек	0мин57сек	0мин27сек	0мин28сек	0мин51сек	0мин26сек

3. Среднее время обслуживания потребителей (покупателей), с

2023	январь	февраль	март	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь
Очное обслуживание		нет данных		5мин42сек	5мин55сек	6мин12сек	6мин1сек	5мин42сек	5мин38сек	5мин12сек	4мин52сек	5мин15сек
Заочное обслуживание		нет данных		1мин49сек	1мин58сек	1мин46сек	1мин51сек	1мин47сек	1мин54сек	1мин55сек	1мин59сек	1мин50сек

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

Типы обращений	Количество, шт.
Обращения	25 223
Претензии	36
Жалобы	10
Итого	25 269

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.