

УТВЕРЖДЕНО
приказом АО «Барнаульская
горэлектросеть»
от «08» 06.2023 № 51



**БАРНАУЛЬСКАЯ
ГОРЭЛЕКТРОСЕТЬ**

**СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ
ОТДЕЛА ПРОДАЖ ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ
НАСЕЛЕНИЮ
АО «БАРНАУЛЬСКАЯ ГОРЭЛЕКТРОСЕТЬ»**

г. Барнаул
2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	3
1.1. Область применения	3
1.2. Рабочие определения терминов, применяемых в Стандарте.....	3
1.3. Цели Стандарта.....	4
1.4. Ответственность	5
1.5. Порядок внесения изменений в Стандарт	5
2. Взаимодействие АО «Барнаульская горэлектросеть» с клиентами.....	6
2.1. Принципы взаимодействия с клиентами	6
2.2. Организационно-нормативное обеспечение	6
2.3. Основные критерии и параметры взаимодействия с клиентами.....	7
2.4. Организация очного обслуживания	8
2.4.1. Этикет общения с клиентом.....	9
2.4.2. Требования к помещениям для приема клиентов.....	10
2.4.3. Требования к персоналу, осуществляющему прием клиентов	11
2.4.4. Принципы урегулирования конфликтов.....	11
2.5. Организация заочного обслуживания	12
2.5.1. Организация инфраструктуры заочного обслуживания	12
2.5.2. Порядок заочного обслуживания потребителей посредством телефонной связи	15
2.5.3. Порядок заочного обслуживания потребителей посредством почтовой переписки	17
2.5.4 Организация виртуального (интерактивного) обслуживания.....	18
2.6. Требования к организации обратной связи с клиентами	19
3. Специфика взаимодействия с клиентами при осуществлении сбытовой деятельности.....	20
4. Информационное обеспечение клиентов АО «Барнаульская горэлектросеть»	21
5. Контроль и анализ качества обслуживания клиентов АО «Барнаульская горэлектросеть».....	23
 Приложение 1: Сроки исполнения функций, обеспечивающих рассмотрение и обработку обращений клиентов в Центры приема населения ОПЭН АО «Барнаульская горэлектросеть».....	24
 Приложение 2: Сроки исполнения функций, обеспечивающих рассмотрение и обработку обращений клиентов с привлечением подрядных организаций.....	25
 Приложение 3: Вид бланка для приема показаний приборов учета от населения.....	27

1 Общие положения

Настоящий Стандарт обслуживания клиентов (далее – Стандарт) применяется компанией АО «Барнаульская горэлектросеть». Стандарт устанавливает общие требования к клиентскому обслуживанию, включая правила и характеристики очного и заочного обслуживания, и определяет специфику работы с потребителями при осуществлении энергосбытовой деятельности и деятельности по реализации дополнительных (энергосервисных) услуг.

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.

1.1 Область применения.

1.1.1 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.

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

1.1.3 Действие Стандарта распространяется на взаимоотношения с потребителями – физическими лицами.

1.2 Рабочие определения терминов, применяемых в Стандарте.

Применительно к настоящему Стандарту используются следующие термины и определения:

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

Потребитель (клиент) – физическое лицо, заключившее в установленном порядке договор энергоснабжения, или обратившееся в Общество за услугами, не требующими его заключения.

Очное обслуживание – обслуживание клиентов посредством личного контакта с сотрудниками компании.

Заочное обслуживание – обслуживание клиентов без личного контакта с сотрудниками компании, в том числе по телефону, почте и посредством интернет-сервисов (электронная почта, личные кабинеты АО «Барнаульская горэлектросеть», ГИС ЖКХ, системы «Город»).

Обращение – направленное клиентом в адрес компании или должностного лица компании письменное или устное заявление, предложение или жалоба. Обращение может представлять запрос о предоставлении информации и т.п.

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.

Жалоба – направленное клиентом в адрес компании или должностного лица компании письменное или устное заявление о нарушении прав или охраняемых законом интересов клиента; претензия о предоставлении услуги ненадлежащего качества и т.п.

Интерактивное обслуживание – форма заочного обслуживания клиентов с использованием сети Интернет.

Система обслуживания клиентов – совокупность взаимосвязанных процессов, трудовых и информационных ресурсов, которые направлены на обеспечение предоставления клиентам услуг надлежащего качества.

Участок по приему населения – персонал группы по приему населения ОПЭН, осуществляющий деятельность в соответствии с должностными инструкциями, утвержденными Обществом.

Энергосбережение – реализация организационных, правовых, технических, технологических, экономических и иных мер, направленных на уменьшение объема используемых технических ресурсов при сохранении соответствующего полезного эффекта от их использования (в том числе объема произведенной продукции, выполненных работ, оказанных услуг).

1.3 Цели Стандарта.

1.3.1 Цели настоящего Стандарта:

1.3.1.1 Установление норм и правил взаимодействия с клиентами, единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия АО «Барнаульская горэлектросеть» и клиента.

1.3.1.2 Повышение удовлетворенности клиентов качеством обслуживания в результате:

- экономии времени и усилий клиента;
- создания комфортных условий и доброжелательного отношения к клиенту;
- упрощения процедуры взаимодействия с клиентом.

1.4 Ответственность.

Ответственность за соблюдение Стандарта возлагается на:

1.4.1 Заместителя генерального директора по сбыту, начальника ОПЭН в рамках исполнения должностных инструкций и выполнения ключевых показателей эффективности, проведения мониторинга качества обслуживания клиентов.

1.4.2 Руководителей групп ОПЭН в рамках исполнения должностных инструкций и выполнения ключевых показателей эффективности.

1.4.3. Руководителя кол-центра в рамках исполнения должностных инструкций и выполнения ключевых показателей эффективности.

1.4.4 Сотрудников Общества, обслуживающих клиентов в рамках исполнения должностных инструкций.

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

1.5 Порядок внесения изменений в Стандарт.

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

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

2 Взаимодействие АО «Барнаульская горэлектросеть» с клиентами

2.1 Принципы взаимодействия с клиентами.

2.1.1 Основными принципами взаимодействия АО «Барнаульская горэлектросеть» с клиентами являются:

– организационная доступность. Правила пользования услугами АО «Барнаульская горэлектросеть» прозрачны и исполнимы.

– информационная доступность. Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с компанией носит публичный характер и предоставляется в доступной форме. Клиенты надлежащим образом информируются о стоимости услуг, размере тарифов на оплату электроэнергии.

2.1.1.1 Обслуживание клиентов АО «Барнаульская горэлектросеть» основано на принципе «обратной связи» и предполагает соответствующие изменения в деятельности компании в ответ на потребности и ожидания клиентов.

2.1.1.2 Клиентам обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки, а также возможность обжалования решений.

2.1.1.3 Рассмотрение обращений и жалоб исходит из принципа добросовестности клиента, если в установленном законом порядке не установлено обратное. При рассмотрении обращений физических лиц, представляющих социально уязвимые категории населения, учитывается, что у данной группы клиентов нет юридических и технических знаний по вопросам энергоснабжения.

2.1.1.4 Клиентам обеспечивается защита персональных данных. Компания использует полученную от клиентов персональную информацию, такую как имя и фамилия, адрес, адрес электронной почты, номера телефона, исключительно с целью организации электроснабжения либо оказания дополнительных услуг.

2.2 Организационно-нормативное обеспечение.

2.2.1 Система обслуживания клиентов в компании организуется таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс качества и стоимости

обслуживания и удовлетворение требований клиентов АО «Барнаульская горэлектросеть» в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора.

2.2.2 ОПЭН является одним из основных структурных подразделений по работе с клиентами в АО «Барнаульская горэлектросеть» со следующими функциями:

- организация клиентского обслуживания с учетом положений Стандарта, договорных обязательств, регламентов и других нормативных актов;
- прием, обработка и анализ поступивших обращений;
- работа с жалобами;
- сбор и предоставление руководству компании отчетов по взаимодействию с клиентами и предложений по улучшению качества обслуживания.

2.2.3 АО «Барнаульская горэлектросеть» предоставляет клиентам возможность свободного выбора любого из двух типов каналов информационного взаимодействия (очного и заочного) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений клиента.

2.2.4 В настоящий момент в Обществе действуют следующие организационно-распорядительные документы:

- должностные и рабочие инструкции сотрудников АО «Барнаульская горэлектросеть», работающих с потребителями;
- стандартные формы статистической отчетности.

2.2.5 Для создания и поддержания системы централизованного обслуживания клиентов компания обеспечивает наличие:

- квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с клиентами и организацию клиентского обслуживания;
- единого программного обеспечения с возможностью выхода в единую информационную базу;
- помещений для приема клиентов;
- компьютерного оборудования для регистрации, обработки обращений клиентов и формирования отчетов;
- формализованных в соответствующей регламентирующей документации бизнес-процессов взаимодействия компании с клиентами.

2.3 Основные критерии и параметры взаимодействия с клиентами.

2.3.1 Эффективный процесс взаимодействия с клиентами характеризуется следующими параметрами:

- единообразие требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
- индивидуальный подход к клиентам, в том числе к инвалидам, ветеранам и социально уязвимым категориям населения;

- минимизация времени клиента, затраченного на получение услуги, в том числе посредством минимизации очных контактов клиентов и компании;
- оперативность реагирования на жалобы и устранение выявленных недостатков в работе с клиентами;
- полнота, актуальность и достоверность информации;
- мультиканальность предоставления информации.

2.3.2 Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия с клиентами при оказании услуг энергоснабжения и дополнительных услуг являются:

- обеспечение качества электроснабжения;
- обеспечение качества и предоставления гарантий выполненных работ, оказанных дополнительных услуг;
- обеспечение качества клиентского обслуживания;
- индикаторы качества.

2.3.3 В настоящем Стандарте устанавливаются следующие индикаторы качества клиентского обслуживания:

2.3.3.1 Полнота, актуальность, доступность информации об объеме, порядке предоставления и стоимости услуг.

2.3.3.2 Исполнение в установленный срок всех процедур, предусмотренных Стандартом, в том числе по рассмотрению обращений и жалоб.

2.3.3.3 Наличие эффективной обратной связи с клиентами, позволяющей в разумные сроки разрешать возникающие в процессе деятельности вопросы.

2.3.4 Компания несет ответственность за соблюдение вышеуказанных критериев своими подрядчиками, если таковые привлекаются к обслуживанию клиентов.

2.4 Организация очного обслуживания.

Прием клиентов – физических лиц организуется на участках по приему населения АО «Барнаульская горэлектросеть» по адресам: ул. Ползунова, 50, ул. Энтузиастов, 34а и пр. Ленина, 119а.

Работники ведут личный прием, регистрируют входящую корреспонденцию.

2.4.1 Этикет общения с клиентом.

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

2.4.1.2 Принимая клиента, сотрудник в соответствии с регламентом 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.

2.4.1.3 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 Ф.И.О. принявшего заявления и датой.

2.4.1.4 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.

2.4.1.5 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.

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

2.4.1.7 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;
- анонимные жалобы в целях анализа и статистики обращений рассматривать в отдельном порядке.

2.4.1.8 Сотрудник должен демонстрировать доброжелательное отношение к клиенту, при общении с ним:

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

2.4.1.9 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.

2.4.1.10 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.

2.4.2 Требования к помещениям для приема клиентов.

2.4.2.1 Размещение информационных указателей, оформленных в едином корпоративном стиле:

- на фасаде здания размещается вывеска Общества, выполненная в соответствии с требованиями утвержденного фирменного стиля, табличка с информацией о режиме работы;
- таблички с номерами кабинетов, указатели с Ф.И.О. специалиста, осуществляющего прием клиента.

2.4.2.2 Вход и выход (включая аварийный) из помещения должны быть оборудованы указателями и источниками аварийного освещения.

2.4.2.3 В целях безопасности сотрудников и клиентов помещения оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения.

2.4.2.4 Требования к внутреннему оформлению помещений:

- наличие информационных стендов;
- наличие сидячих мест для удобства ожидания клиентов Общества;
- наличие мест для заполнения документов.

2.4.3 Требования к персоналу, осуществляющему прием клиентов.

2.4.3.1 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.

2.4.3.2 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.

2.4.4 Принципы урегулирования конфликтов.

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

2.4.4.2 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.

2.4.4.3 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.

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

2.4.4.5 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.

2.5 Организация заочного обслуживания.

2.5.1 Организация инфраструктуры заочного обслуживания.

2.5.1.1 Система заочного обслуживания включает следующие каналы связи:

- телефонная связь (в том числе автоматический прием показаний и услуги кол-центра);
- почта (почтовая переписка);
- виртуальный (Интернет-сайт, личные кабинеты АО «Барнаульская горэлектросеть», системы «Город», ГИС ЖКХ);

- электронная почта.

2.5.1.2 Все заочные обращения, поступающие в адрес Общества, регистрируются и в установленном порядке распределяются исполнителям в соответствии с компетенциями для решения вопросов.

2.5.1.3 Типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с клиентами сотрудниками ОПЭН и кол-центра:

Форма взаимодействия	Критерий		Параметр (среднее значение)	
Телефонная связь	Взаимные представления		0,5 мин.	не более 2,5 минут
	Выяснение цели		от 0,5 мин. до 2 мин.	
	Предоставление информации по запросу			
	Завершение разговора			
Почта	Обработка обращения	Регистрация, передача руководству компании, начальнику ОПЭН, специалисту группы	не более 5 дней	не более 30 дней
		Рассмотрение обращения, проведение расчета задолженности (при необходимости), оформление ответа	не более 25 дней	
Личные кабинеты АО «Барнаульская горэлектросеть», системы «Город», ГИС ЖКХ	Рассмотрение обращения и оформление ответа		не более 30 дней	
Электронная почта (e-mail)	Рассмотрение обращения и оформление ответа		не более 30 дней	

2.5.1.4 Прием показаний приборов учета от населения также входит в систему заочного обслуживания и осуществляется по 25 число текущего месяца следующими способами:

- «Личный кабинет» клиента в Системе Город (с 18 по 25-е число);
- электронная почта energy@bges.ru;
- СМС-сообщения на номер 8-903-767-67-22;
- голосовые сообщения по многоканальным телефонам;
- автоматический прием показаний по телефону (3852) 35-02-02;
- услуги Call-центра (3852) 35-04-04 (с 21 по 25-е число);
- ящики для приема показаний приборов учета от населения.

2.5.1.4.1 Передача показаний счетчика через «Личный кабинет» в Системе Город осуществляется клиентом по формату: дата, адрес, лицевой счет, заявленные показания.

2.5.1.4.2 Передача показаний счетчика посредством электронной почты и СМС-сообщений осуществляется с помощью ПИН-кода АО «Барнаульская горэлектросеть». ПИН-код указывается на платежных документах АО «Барнаульская горэлектросеть», либо может быть получен абонентом лично на участках по приему населения АО «Барнаульская горэлектросеть» по адресам ул. Ползунова, 50; ул. Энтузиастов, 34А, пр. Ленина, 119а.

2.5.1.4.3 Для передачи показаний счетчика по электронной почте клиент отправляет письмо на адрес: energy@bges.ru. В поле «Тема» письма клиент должен указать номер лицевого счета, ПИН-код и показания в формате:

<Лицевой счет>*<ПИН-код>*<показания>#

Например, в поле «Тема» содержится: 12345678*1234*56789# где: 12345678 – номер лицевого счета, 1234 – ПИН-код, 56789 – Показания прибора учета.

Датой снятия показаний считается дата получения АО «Барнаульская горэлектросеть» электронного письма.

2.5.1.4.4 Для передачи показаний счетчика с помощью СМС-сообщения на номер:

8-903-767-67-22 клиенту необходимо в тексте сообщения указать лицевой счет, ПИН-код и показания прибора учета в формате:

<Лицевой счет>*<ПИН-код>*<показания>#

Например, в тексте сообщения содержится: 12345678*1234*56789# где: 12345678 – номер лицевого счета, 1234 – ПИН-код, 56789 – показания прибора учета.

Датой снятия показаний считается дата получения АО «Барнаульская горэлектросеть» СМС-сообщения.

Стоимость СМС-сообщения тарифицируется сотовым оператором на основании тарифного плана клиента.

2.5.1.4.5 Передать показания прибора учета клиенты могут через оператора, позвонив по многоканальному телефону:

- (3852) 35-04-04.

Воспользоваться «Автоматическим сервисом» по приему показаний клиент может с помощью телефонов с тональным набором цифр. Клиент должен в автоматическом режиме по порядку выполнить ряд действий, а именно набрать номер лицевого счета, ПИН-код и показание. В процессе набора идет проверка набранных данных – лицевой счет должен состоять из 8 цифр, ПИН-код – четырехзначное число, показание проверяется на значность счетчика абонента.

Воспользоваться данной услугой клиент может в период по 25 число каждого месяца, набрав номер 35-02-02.

2.5.1.4.6 Передать показания клиенты могут через ящики для приема показаний приборов учета от населения установленные в офисах АО «Барнаульская горэлектросеть» по адресам: ул. Энтузиастов, 34а; Ползунова, 50, пр. Ленина, 119а. Клиенту необходимо внести информацию в специальный бланк (приложение 3) и сбросить бланк в ящик.

2.5.2 Порядок заочного обслуживания потребителей посредством телефонной связи.

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

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

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

2.5.2.4 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 или адрес. Если гражданин отказывается выполнить вышеуказанные требования, специалист АО «Барнаульская горэлектросеть» имеет право отказать клиенту в предоставлении запрашиваемой информации.

2.5.2.5 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.

2.5.2.6 Организация деятельности кол-центра:

2.5.2.6.1 Многоканальные номера телефонов:

- 50-12-50,
- 55-55-40,
- 8-963-538-55-40.

2.5.2.6.2 Звонок для клиента является бесплатным.

2.5.2.6.4 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.

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

2.5.2.6.6 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.

2.5.2.6.7 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 согласно регламенту.

2.5.2.7 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 четвертого сигнала (12 сек.). Возможно более длительное ожидание в случае, если линия занята (до двух 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;

- в обязательном порядке зафиксировать жалобу;

- сообщить клиенту стандартные сроки рассмотрения жалобы;

- сообщить клиенту, что по результатам рассмотрения жалобы с ним свяжутся.

- 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.

2.5.3 Порядок заочного обслуживания потребителей посредством почтовой переписки.

2.5.3.1 Письменное обращение может быть направлено потребителем по адресу: ул. Деповская 19 (приемная генерального директора) АО «Барнаульская горэлектросеть».

2.5.3.2 Любое письменное обращение регистрируется.

2.5.3.3 После регистрации документ направляется руководителю Общества, затем в соответствующее структурное подразделение Общества. В структурном подразделении назначаются ответственные исполнители за подготовку ответов на обращения клиентов.

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

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

2.5.3.6 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.

2.5.3.7 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. Данный реквизит – контактная информация с целью решения вопроса, изложенного в письме.

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

2.5.4 Организация виртуального (интерактивного) обслуживания.

2.5.4.1 Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания

- Интерактивное обслуживание организуется на базе официального веб-сайт Общества - www.bges.ru и личных кабинетов Системы «Город» и ГИС ЖКХ.

- Инфраструктура интерактивного обслуживания клиентов включает в себя Интернет-сайт, электронную почту (e-mail), Личные кабинеты АО «Барнаульская горэлектросеть», Системы «Город» и ГИС ЖКХ.

- Интерактивное обслуживание обеспечивает:
- возможность предоставления справочной информации большому количеству клиентов;
- дополнительный способ взаимодействия клиентов, имеющих доступ в Интернет, с Обществом;
- информирование клиентов о новостях Общества, изменениях в ценовой политике, изменении перечня предоставляемых услуг;
- индивидуальный подход к каждому клиенту, благодаря предоставлению возможности ведения электронного диалога с каждым клиентом в отдельности.
- Интернет-сайт предоставляет клиенту возможность:
- провести самостоятельный поиск по базе «Вопросов-ответов» (часто задаваемых вопросов);
- посмотреть адреса участков по приему населения (ОПЭН);
- подать показания прибора учета;
- оплатить за потребленную электроэнергию;
- записаться на прием (предварительная запись);
- получить иную интересующую информацию о деятельности Общества.

2.5.4.2 Организация обработки обращений.

2.5.4.2.1 Типовой алгоритм интерактивного обслуживания с помощью Интернет-сайта:

- Для предоставления справочной информации на сайте Общества организуется раздел «Вопрос-ответ».

- Клиент может получить ответ на запрос справочной информации самостоятельно, посмотрев информацию в разделе «Вопрос-ответ», в котором содержатся ответы на часто задаваемые вопросы.

2.5.4.2.2 Типовой алгоритм интерактивного обслуживания с помощью e-mail:

- Обращение может быть направлено клиентом по адресу электронной почты.

- Любое обращение посредством электронной почты, представленное по электронному адресу АО «Барнаульская горэлектросеть» регистрируется.

- После регистрации электронного обращения назначается ответственный исполнитель за подготовку ответа на каждое конкретное обращение.

- Обращение посредством электронной почты должно быть рассмотрено специалистами в течение 30 дней.

- Ответ на обращение предоставляется потребителю посредством электронной почты и должен содержать конкретную информацию о сути вопроса, заданного клиентом, Ф.И.О. и телефон исполнителя и подписан уполномоченным на то должностным лицом.

2.6 Требования к организации обратной связи с клиентами.

2.6.1 По отношению клиента и компании обратная связь подразделяется на:

- активную (клиент является инициатором обратной связи);
- пассивную (компания обращается к клиенту).

2.6.2 По способу выражения обратная связь подразделяется на:

- жалобы;
- предложения;
- отзывы о деятельности.

2.6.3 Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:

- устные и письменные обращения;
- телефонные обращения, в том числе обращения, направленные факсимильной связью;
- электронная почта;
- почта;
- Личные кабинеты АО «Барнаульская горэлектросеть», платежной системы «Город», ГИС ЖКХ.

2.6.4 Активная обратная связь выражается в самостоятельном проявлении инициативы клиентом в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении процесса обслуживания в компании.

2.6.5 Для предоставления ответа используется указанный клиентом канал связи, если законодательством не предусмотрено иное.

2.6.6 Обращение клиента по любым каналам связи является бесплатным.

3 Специфика взаимодействия с клиентами при осуществлении сбытовой деятельности

3.1 Сотрудники ОПЭН АО «Барнаульская горэлектросеть» производят расчет платы за потребленную электроэнергию физическим лицам – собственникам помещений в многоквартирных домах и жилых домов в соответствии с законодательством Российской Федерации и субъектов Российской Федерации.

3.1.1 АО «Барнаульская горэлектросеть» осуществляет работу по обмену информацией с системой «Город»: предоставляет сведения по лицевым счетам (включая информацию о сумме задолженности абонента перед предприятием), принимает реестры оплат за электроэнергию и пени из системы «Город».

3.1.2 Персонал ОПЭН обеспечивает соответствие платежей за электроэнергию, пени и электроснабжение по лицевым счетам в программном комплексе. При выявлении клиентом несоответствия, платежи переносятся по письменному заявлению.

3.1.3 Начисление платы за электроэнергию производится группой по расчетам за электроэнергию ОПЭН ежемесячно согласно заявленным абонентом показаниям прибора учета, либо расчетными методами в соответствии с законодательством Российской Федерации. При обращении клиента производится проверка правильности исчисления предъявленного размера платы, задолженности или переплаты клиента.

3.2 Расчет платы за потребленную электроэнергию в многоквартирных и индивидуальных жилых домах, находящихся на прямых расчетах, осуществляется отдельно за электроэнергию, предоставленную потребителю в жилом помещении.

3.2.1 Размер платы за электроснабжение общего имущества в многоквартирных домах, находящихся в непосредственном управлении, рассчитывается в соответствии с законодательством Российской Федерации:

3.3 В случае отсутствия действий по погашению задолженности сотрудники группы по работе с дебиторами ОПЭН направляют в адрес клиента уведомление о сумме задолженности и дате планируемого ограничения поставки электроэнергии, после чего АО «Барнаульская горэлектросеть» инициирует введение ограничения режима потребления электроэнергии клиенту.

3.4 Образовавшаяся задолженность за потребленную электроэнергию служит основанием подачи заявления для взыскания суммы долга в судебном порядке.

4 Информационное обеспечение клиентов АО «Барнаульская горэлектросеть»

4.1 Информационное взаимодействие с клиентами имеет следующие формы:

- массовое информационное взаимодействие;
- индивидуальное информационное взаимодействие по запросу;

– предоставление информации по инициативе компании.

4.2 Базовый инструмент массового информационного взаимодействия с аудиторией – СМИ.

4.3 Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу клиента. Информация, имеющая прямое отношение к предоставляемым клиенту услугам, должна предоставляться ему по первому требованию вне зависимости от информационного канала и в удобной для клиента форме.

4.3.1 Консультации предоставляются по следующим вопросам:

– сроки выполнения действий, входящих в компетенцию компании;

– перечень документов, необходимых для выполнения действий входящих в компетенцию компаний;

– перечень услуг, предоставляемых Обществом;

– размер оплаты услуг (тарифы, льготы, цены);

– комплектность (достаточность) представленных документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества;

– источник получения документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества (орган, организация и их местонахождение);

– время приема и выдачи документов;

– порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения функции компании;

– иные условия предоставления отдельных видов услуг.

4.3.2 Каналы информационного взаимодействия при предоставлении консультаций: очные и заочные.

– Очные консультации предоставляются клиентам на участках по приему населения.

– Заочные консультации предоставляются клиентам по телефонным, почтовым каналам связи, сети Интернет и e-mail.

4.3.3 Консультантами являются сотрудники участков по приему населения.

4.3.4 Для предоставления ответов сотрудник использует информационную базу и консультации с иными специалистами компании, отвечающими за сферу запроса клиента.

4.4 Предоставление клиенту информации по инициативе Общества, как и консультации по запросу, осуществляется через очные, заочные и интерактивные каналы информационного взаимодействия.

4.4.1 Очное информирование включает информационные стенды, расположенные на участках по приему населения.

4.4.2 На информационных стендах клиенты могут ознакомиться со справочной информацией о деятельности компании.

4.4.3 Заочное информирование включает в себя процедуру обзвона клиентов, почтовую рассылку.

4.4.4 Интерактивное информирование включает в себя:

- процедуру индивидуального автоматического информирования.
- справочную информацию, размещенную на сайте

АО «Барнаульская горэлектросеть».

4.4.4.1 Автоматическое информирование применяется для адресного распространения напоминаний для клиентов.

4.4.4.2 В качестве автоинформирования используется e-mail информирование.

4.4.5 По инициативе АО «Барнаульская горэлектросеть» клиентам предоставляется два типа информации:

- справочная информация;
- напоминания/сообщения/уведомления.

4.4.5.1 К справочной информации относятся:

– извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность АО «Барнаульская горэлектросеть»;

– настоящий Стандарт;

– перечни документов, необходимых для выполнения действий входящих в компетенцию сотрудников АО «Барнаульская горэлектросеть»;

– образцы оформления документов и требования к ним;

– месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов, в которых клиентам предоставляются документы, необходимые для выполнения действий, входящих в компетенцию АО «Барнаульская горэлектросеть»;

– порядок получения консультаций;

4.4.5.2 К напоминаниям/сообщениям/уведомлениям относится информирование:

– о наличии задолженности;

– о предстоящем ограничении режима потребления электроэнергии за задолженность;

– об изменении тарифов или правил предоставления услуг.

5 Контроль и анализ качества обслуживания клиентов АО «Барнаульская горэлектросеть»

5.1 Контроль над своевременным рассмотрением обращений потребителей Общества, за сохранность данных обращений несет каждый специалист в рамках своей компетенции.

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

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

- размещение на корпоративном веб-сайте www.bges.ru интерактивных анкет, голосований;
- очный и заочный опрос потребителей-граждан по качеству обслуживания.

Приложение 1

Сроки исполнения функций, обеспечивающих рассмотрение и обработку обращений клиентов в АО «Барнаульская горэлектросеть»

№	Функция	Срок исполнения	Примечание
1	Оформление письменного варианта договора энергоснабжения по желанию абонента (физические лица)	в течение 10 дней с момента предоставления правоустанавливающей и технической документации	Бесплатно
2	Выдача справки о наличии/отсутствии задолженности	в течение 3 рабочих дней	Бесплатно
3	Консультационные услуги по вопросам энергоснабжения	очное обслуживание – в пределах 15 минут заочное обслуживание (кол-центр) – в пределах 5 минут	Бесплатно
4	Уточняющий расчет задолженности по лицевому счету	в течение 30 дней с момента поступления обращения	Бесплатно

Приложение 2

Сроки исполнения функций, обеспечивающих рассмотрение и обработку обращений клиентов с привлечением подрядных организаций

№	Функция	Единица измерения	Срок исполнения¹
1	Отключение (подключение) электроустановок по заявкам потребителей (кроме случаев первичного технологического присоединения)	1 отключение (подключение)	По согласованию
2	Срочный вызов инспектора с целью допуска прибора учета в эксплуатацию	1 вызов	в течение 3 рабочих дней
3	Срочный вызов инспектора с целью последующего демонтажа прибора учета (для ремонта, поверки)	1 вызов	в течение 7 рабочих дней
4	Вызов инспектора по заявке потребителя с целью проверки состояния прибора учета (кроме случаев первичного технологического присоединения)	1 вызов	По согласованию
5	Программирование (перепрограммирование) многотарифных приборов учета на территории заказчика по его заявке	1 ед.	По согласованию


(без стоимости прибора учета)		
-------------------------------	--	--

Примечание:

¹ упомянутые в Приложении 2 услуги оказываются потребителям на возмездной основе в соответствии с действующим прейскурантом, размещенном на официальном сайте компании <http://www.bges.ru/documents/list/9>

Приложение 3

Вид бланка для приема показаний приборов учета от населения

	ОАО "Барнаульская горэлектросеть"			
Л/СЧЕТ АБОНЕНТА	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>			
АДРЕС.....				
ПОКАЗАНИЯ ПРИБОРА УЧЕТА ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ ЗА	Расчетный месяц (цифрами)	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/>	Год 20	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/>
Текущие показания прибора учета	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>			
Контактный телефон.....		Подпись.....		