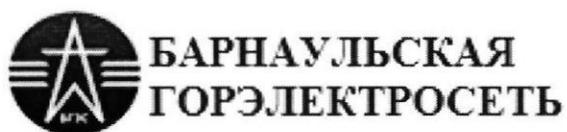


УТВЕРЖДЕНО
приказом АО «Барнаульская
горэлектросеть»
от «08» 06.2023 № 51



СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ
АО «БАРНАУЛЬСКАЯ ГОРЭЛЕКТРОСЕТЬ»

НЕБЫТОВЫЕ ПОТРЕБИТЕЛИ

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.....	5
1.4. Принципы взаимодействия с клиентами	6
1.5. Ответственность	6
1.6. Порядок внесения изменений в Стандарт	7
2. Порядок взаимодействия АО «Барнаульская горэлектросеть» с клиентами	7
2.1. Организация очного обслуживания клиентов	7
2.1.2. Требования к помещениям для приема клиентов.....	8
2.1.3. Требования к персоналу, осуществляющему прием клиентов	8
2.1.4. Этикет общения с клиентом.....	9
2.1.5. Принципы урегулирования конфликтов.....	10
2.2. Организация заочного обслуживания	11
2.2.1. Параметры продолжительности обслуживания клиентов	11
2.2.2. Заочное обслуживание клиентов посредством телефонной связи.....	12
2.2.3. Деловой этикет при телефонных переговорах.....	13
2.2.4. Заочное обслуживание клиентов посредством почтовой переписки	14
2.2.5. Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания	14
2.2.6. Заочное обслуживания клиентов посредством E-mail	15
2.2.7. Заочное обслуживание через ЭДО (СБИС, ДИАДОК).....	15
3. Информационное обеспечение клиентов АО «Барнаульская горэлектросеть»	17
4. Контроль и анализ качества клиентов АО «Барнаульская Горэлектросеть»	18

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 всеми структурными подразделениями (структурными единицами в их составе) АО «Барнаульская горэлектросеть».

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

1.1.4. Стандарт не регламентирует взаимодействие компаний и потребителей на оптовом рынке электроэнергии (мощности), и не распространяется на бытовых потребителей.

1.2. Рабочие определения терминов, применяемых в Стандарте

Применительно к настоящему Стандарту используются следующие термины и определения:

Бытовой потребитель – физическое лицо, имеющее в собственности или на ином законном основании энергопринимающее устройство и приобретающее электрическую энергию для собственных бытовых нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Заочное обслуживание – обслуживание клиентов без личного контакта с сотрудниками компании, в том числе по телефону, электронной

почте, через личный кабинет, посредством операторов электронного документооборота.

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 энергоснабжения либо 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.

Группа по приему потребителей – структурная единица, осуществляющая обслуживание по вопросам, сопутствующим энергоснабжению, а также оказание дополнительных (энергосервисных) услуг Общества.

Договор энергоснабжения (контракт) – договор, по которому энергоснабжающая организация обязуется подавать абоненту (потребителю) через присоединенную сеть энергию, а абонент обязуется оплачивать принятую энергию, а также соблюдать предусмотренный договором режим ее потребления, обеспечивать безопасность эксплуатации находящихся в его ведении энергетических сетей и исправность используемых им приборов и оборудования, связанных с потреблением энергии.

Дополнительные (энергосервисные) услуги - это услуги, оказываемые потребителям энергоресурсов на договорной (платной) основе, сопутствующие энергоснабжению.

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 – вид заочного обслуживания удалённым способом с использованием дистанционных каналов коммуникации без осуществления непосредственного контакта с клиентами.

Канал коммуникации – канал обмена информацией между клиентами и Обществом.

Контакт (call) – центр - специалисты, которые обеспечивают заочное обслуживание клиентов с использованием дистанционных каналов коммуникации или привлеченная организация, оказывающая услуги по заочному обслуживанию в соответствии с переданными функциями на аутсорсинг.

Личный кабинет - подтверждаемый наличием (привязкой) учётной записи персональный раздел клиента в информационной системе Общества, обеспечивающей использование сервисов обслуживания зарегистрированными в ней клиентами и предоставление таким клиентам необходимой информации.

Обращение – направленное клиентом в адрес компании или должностного лица компании письменное или устное заявление,

предложение, претензия или жалоба. Обращение может представлять запрос о предоставлении информации, заявку на оказание дополнительных услуг и т.п.

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

Официальный сайт - корпоративный веб-сайт, который содержит полную информацию о Компании.

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

Потребитель (клиент) – физическое или юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, а также исполнители коммунальных услуг из числа товариществ собственников жилья, жилищно-строительных, жилищных или иных специализированных потребительских кооперативов либо управляющих организаций, заключившие в установленном порядке договор энергоснабжения, договор на оказание дополнительных услуг или обратившиеся в Общество для заключения настоящих договоров (контракта), а также за услугами, не требующими их заключения.

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

Соединение – сеанс двусторонней голосовой связи между оператором call-центра и абонентом.

Специалист (сотрудник) - работник Общества или иное лицо (в т.ч. работник подрядной организации), представляющее интересы Общества.

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 уровня обслуживания клиентов, в результате:

- создания комфортных условий и доброжелательного отношения к клиенту;
- упрощения процедуры взаимодействия с клиентом;
- создание условий для решения вопроса клиента за 1 обращение;
- своевременное оказание квалифицированной помощи по решению интересующих вопросов.

1.4. Принципы взаимодействия с клиентами

1.4.1. Руководящие принципы системы централизованного обслуживания потребителей услуг:

1.4.1.1. Достаточная информированность потребителей о компании и услугах. Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с гарантирующим поставщиком носит публичный характер, предоставляется в доступной форме для потребителя услуг. Клиенты надлежащим образом информируются о стоимости услуг, порядке формирования и размере тарифов на оплату электроэнергии, а также, при необходимости, о слагаемых тарифа и порядке ценообразования на розничном рынке электроэнергии.

1.4.1.2. Территориальная доступность и комфортные условия очного сервиса компании. Расположение инфраструктурных элементов очного сервиса обеспечивает покрытие зоны ответственности гарантирующего поставщика и доступность обслуживания потребителей услуг. Очный сервис компании, удобный для всех групп потребителей, организован с соблюдением единых требований к качеству оказываемых услуг.

1.4.1.3. Доступность и оперативность заочного и интерактивного сервисов компании. Каналы заочной коммуникации с потребителями обеспечивают доступ к заочному сервису и оперативность реакции компании на запросы потребителя. К интерактивному сервису организован удобный и скоростной доступ, интерфейс и инструментарии интерактивного сервиса эргономичны и интуитивно понятны для потребителей.

1.4.1.4. Квалифицированное обслуживание. Организация всех форм сервиса обеспечивает высокий уровень квалификации и компетенции обслуживающего персонала компании.

1.5. Ответственность

Ответственность за соблюдение Стандарта возлагается на:

1.5.1. Начальника отдела продаж электроэнергии юридическим лицам в рамках исполнения должностных инструкций и выполнения ключевых показателей эффективности обслуживания клиентов.

1.5.2. Руководителя группы по приему потребителей отдела продаж электроэнергии юридическим лицам в рамках координации и контроля деятельности по обслуживания клиентов Общества.

1.5.3. Начальника отдела технического аудита населения в рамках исполнения должностных инструкций.

1.5.4. Начальника отдела информационных технологий в части обеспечения ИТ-инфраструктуры.

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

1.6. Порядок внесения изменений в Стандарт

1.6.1. Стандарт вводится в действие приказом генерального директора АО «БГЭС».

1.6.2. Все изменения и дополнения в Стандарт и его приложения вводятся в действие приказом генерального директора АО «БГЭС».

2. Порядок взаимодействия АО «Барнаульская горэлектросеть» с клиентами

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 энергоснабжения.

В АО «Барнаульская горэлектросеть» основным структурным подразделением по работе с юридическими лицами является группа по приему потребителей отдела продаж электроэнергии юридическим лицам (далее - ОПЭЮЛ), на которое возлагаются следующие функции:

- организация клиентского обслуживания с учетом положений об отделе, положений Стандарта, договорных обязательств, регламентов и других нормативных актов;
- прием и анализ поступивших обращений в очной и заочной форме;
- работа с претензиями, жалобами;
- сбор и предоставление руководству компании отчетов по взаимодействию с клиентами и предложений по улучшению качества обслуживания клиента.

АО «Барнаульская горэлектросеть» предоставляет клиентам возможность свободного выбора любого из двух типов каналов информационного взаимодействия (очного и заочного).

2.1. Организация очного обслуживания клиентов

2.1.1. Очное обслуживание юридических лиц организуется в центре по приему потребителей по адресу: ул. Ползунова, 50 кабинет 109.

Основными задачами очного обслуживания клиентов являются:

- консультирование по вопросам энергоснабжения;
- приём документов (оригиналы или копии документов);
- выдача документов (договор энергоснабжения, справки, выписки, платёжные документы и прочее);
- приём обращений, претензий (жалоб);

– оформление услуг в рамках сопровождения договора энергоснабжения.

Очное обслуживание является обязательной формой обслуживания для Общества, которое имеет статус гарантирующего поставщика (далее – ГП).

2.1.2. Требования к помещениям для приема клиентов

2.1.2.1. 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.

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

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

2.1.2.4. Требования к внутреннему оформлению помещений:

– наличие информационных стендов;

– наличие сидячих мест для удобства ожидания клиентов;

– наличие мест для заполнения документов.

2.1.3. Требования к персоналу, осуществляющему прием клиентов

2.1.3.1. 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.

2.1.3.2. Требования к внешнему виду:

- наличие настольной таблички с указанием Ф.И.О. специалиста, осуществляющего работу с клиентом;
- 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 в головных уборах.

2.1.4. Этикет общения с клиентом

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

2.1.4.2. Принимая клиента, сотрудник обязан:

- поприветствовать клиента;
- вежливо попросить клиента представиться, назвать номер договора энергоснабжения, предъявить при необходимости документы, подтверждающие полномочия представлять интересы потребителя;
- вежливо попросить клиента изложить проблему;
- 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 – предложить альтернативные способы 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.

2.1.4.3. При приеме от клиента письменного обращения сотрудник, наделенный соответствующими полномочиями, обязан:

- внимательно изучить его;
- при недостатке информации, изложенной в заявлении, выяснить у клиента недостающую информацию;
- известить клиента о сроке разрешения проблемы или жалобы;
- в случае невозможности решения проблемы в день обращения необходимо попросить контактные данные клиента и известить клиента о результате решения проблемы;
- обеспечить передачу обращения для регистрации в отдел делопроизводства. По желанию клиента предоставить копию заявления с отметкой о регистрации.

2.1.4.4. Форма изложения устных или письменных обращений к клиентам не допускает:

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

2.1.4.5. 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, разговаривать по мобильному телефону на темы, не относящиеся к работе.

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

2.1.4.7. 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.

2.1.4.8. 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.

2.1.4.9. Обслуживание клиента может быть приостановлено или прекращено по решению специалиста очного приема в случае использования клиентом нецензурных или оскорбительных выражений, а также при нахождении клиента в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения.

2.1.5. Принципы урегулирования конфликтов

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

- стремиться действовать в интересах потребителя, уметь распознать и избегать конфликтных ситуаций;
- не допускать возникновения ситуации, при которой в конфликте начинают участвовать третьи лица;
- соблюдать принцип конфиденциальности.

2.1.5.2. 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.

2.2. Организация заочного обслуживания

2.2.1. Параметры продолжительности обслуживания клиентов

Система заочного обслуживания включает следующие каналы связи:

- телефонная связь;
- почта (почтовая переписка);
- виртуальная приемная (Интернет-сайт);
- электронная почта;
- электронный документооборот (далее – ЭДО);
- личный кабинет (далее – ЛК) АО «Барнаульская горэлектросеть».

2.2.1.2. Типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с клиентами:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение)	
Телефонная связь	Соединение/Взаимные представления	0,5 мин.	не более 4-5 минут
	Выяснение цели	от 0,5 мин. до 2 мин.	
	Предоставление информации по запросу	от 0,5 мин. до 2 мин.	
	Завершение разговора	0,5 мин.	
Интернет-приемная	Обновление информации в случае изменения	не более 5 дней	
	Рассмотрение обращения и оформление ответа	не более 30 календарных дней	
Электронная почта	Регистрация, рассмотрение обращения и оформление ответа	не более 30 календарных дней	

Почта	Регистрация, рассмотрение обращения и оформление ответа	не более 30 календарных дней
ЭДО	Регистрация, рассмотрение обращения и оформление ответа	не более 30 календарных дней
ЛК	Регистрация, рассмотрение обращения и оформление ответа	не более 30 календарных дней

2.2.2. Заочное обслуживание клиентов посредством телефонной связи

2.2.2.1. Техническое оснащение центра и количество задействованных операторов должно обеспечивать прием всех звонков.

Единый номер телефона группы по приему потребителей:

8 (3852) 50-12-40.

2.2.2.2. При осуществлении записи разговора клиент предупреждается об этом в начале телефонного разговора.

2.2.2.3. Прием вызовов осуществляется в режиме:

С 08:00 до 17:00 понедельник-четверг; без обеда;

С 08:00 до 16:00 пятница; без обеда.

Выходной: суббота, воскресенье, праздничные дни.

2.2.2.4. При ответах на вопросы клиентов, сотрудники группы по приему потребителей должны исключить возможность искажения предоставляемой им информации.

2.2.2.5. При осуществлении перевода звонка клиента на специалиста Общества, сотрудники группы по приему потребителей должны владеть знаниями по тематикам задаваемых потребителями вопросов и грамотно распределить звонок на других специалистов АО «Барнаульская горэлектросеть».

2.2.2.6. Клиент АО «Барнаульская горэлектросеть» имеет возможность воспользоваться следующими видами телефонной связи: прямой телефонный контакт со специалистом другого подразделения или через группу по приему потребителей.

2.2.2.7. Все телефонные номера Общества, по которым осуществляется телефонная связь клиентов, указываются на платежных документах, информационных стендах, размещенных в зданиях АО «Барнаульская горэлектросеть», корпоративном сайте Общества, а также в сторонних информационных сервисах (Интернет, 2ГИС, личный кабинет и др.)

2.2.2.7. 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 договора энергоснабжения. Если он отказывается выполнить вышеуказанные требования, специалист АО «Барнаульская горэлектросеть» имеет право отказать клиенту в предоставлении запрашиваемой информации.

2.2.2.8. 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 в одностороннем порядке, прервав разговор.

2.2.3. Деловой этикет при телефонных переговорах

– Сотрудник (техник, оператор) 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.).

– 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.

– 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.

– 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 информация о результатах рассмотрения обращения в письменном (если не требуется иной способ уведомления) виде будет направлена на адрес заявителя.

2.2.4. Заочное обслуживание клиентов посредством почтовой переписки

2.2.4.1. Письменное обращение может быть направлено потребителем посредством почтовой связи на почтовый адрес предприятия: 656015, г. Барнаул, ул. Деповская 19.

2.2.4.2. Любое письменное обращение подлежит обязательной регистрации (кроме перечня корреспонденции не подлежащей регистрации). После регистрации документ направляется в соответствующее структурное подразделение, должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.2.4.3. Ответ на письменное обращение клиента должен содержать конкретную информацию по существу поставленных в обращении вопросов, в котором содержится Ф.И.О. и телефон исполнителя, подписан уполномоченным должностным лицом.

2.2.4.4. 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 текст письменного обращения не поддается прочтению;
- если в письменном обращении клиента содержится вопрос, на который ему уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

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

2.2.5. Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания

Интерактивное обслуживание организуется на базе официального веб-сайта Общества - www.bges.ru.

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.

Официальный сайт предоставляет клиенту возможность:

- задать вопрос Обществу;
- посмотреть контакты и адрес центра по приему потребителей;
- посмотреть/скачать шаблоны, бланки по процедуре заключения или сопровождения договора энергоснабжения;
- получить иную интересующую информацию о деятельности Общества;
- зарегистрироваться (скачать) в личном кабинете для юридических лиц.

2.2.6. Заочное обслуживание клиентов посредством e-mail

Обращение может быть направлено клиентом посредством электронной почты на адрес: meter@bges.ru, ServiceCenter-OPEYUL@bges.ru.

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

– Обращение посредством электронной почты должно быть рассмотрено специалистами не более 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 котором указываются Ф.И.О. и телефон исполнителя, подписан уполномоченным должностным лицом.

– Если вопрос, заданный клиентом (электронная почта), относится к типовым, общим вопросам и не требует регистрации на общих основаниях, то специалист группы по приему потребителей может самостоятельно ответить на вопрос клиента.

2.2.7. Заочное обслуживание через ЭДО (СБИС, ДИАДОК)

- Обращение может быть направлено клиентом по средствам ЭДО (СБИС, ДИАДОК и др.) в группу по приему потребителей.

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

- Обращение посредством ЭДО должно быть рассмотрено специалистами не более 30 календарных дней (если не требуются иные сроки рассмотрения), с учетом детальной проработки и сложности вопроса.

- Ответ на обращение предоставляется потребителю посредством ЭДО (если не указан иной способ) должен содержать конкретную информацию по существу поставленных в обращении вопросов, в котором указываются Ф.И.О., телефон исполнителя и быть подписан уполномоченным должностным лицом.

- Если вопрос, заданный клиентом, относится к типовым, общим вопросам, специалист группы по приему потребителей может самостоятельно ответить на вопрос клиента. (в случае если не требуется официального ответа за подписью ответственных лиц).

2.2.8. Заочное обслуживание через личный кабинет (далее – ЛК)

– С помощью ЛК клиенту предоставляется защищенный доступ к оперативным данным о состоянии лицевого счета, включая контактные данные плательщика, зафиксированные показания приборов учета, произведенные платежи и т.д.

– Клиент имеет возможность передать текущие показания приборов учета в установленные сроки.

– На вкладке «Финансовые документы» клиент может посмотреть, скачать или распечатать платежный документ для оплаты.

– На вкладке «Состояние лицевого счета» клиент может произвести оплату онлайн;

– При наличии у клиента нескольких лицевых счетов ЛК предоставляет возможность добавления лицевых счетов в один ЛК.

– Обращение может быть направлено клиентом посредством ЛК.

– Любое обращение, направленное посредством ЛК, регистрируется (кроме обращений, не подпадающих под принятый перечень) в соответствии с приказами и регламентами, установленными в Обществе.

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

– Обращение посредством ЛК должно быть рассмотрено специалистами не более 30 календарных дней (если не требуются иные сроки рассмотрения), с учетом детальной проработки и сложности вопроса.

– Ответ на обращение предоставляется клиенту в ЛК и при необходимости дублируется по указанному способу получения клиентом в обращении.

3. Информационное обеспечение клиентов АО «Барнаульская горэлектросеть»

3.1. Информационное взаимодействие с клиентами имеет следующие формы:

- массовое информационное взаимодействие;
- индивидуальное информационное взаимодействие по запросу;
- предоставление информации по инициативе компании.

3.2. Массовое информационное взаимодействие заключается в проведении разнообразных PR-кампаний, направленных на информирование широкой общественности (настоящие и потенциальные клиенты, партнеры и сотрудники) о деятельности компании, возможных каналах связи.

3.3. Базовый инструмент массового информационного взаимодействия с аудиторией – СМИ, сети Интернет и e-mail.

3.4. Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу клиента.

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

– Очные консультации предоставляются клиентам в центре по приему потребителей.

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

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

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

3.5.1. Очное информирование включает информационные стенды, расположенные в сервисном центре, распространяемые буклеты и брошюры. На информационных стендах и в распространяемых брошюрах и буклетах клиенты могут ознакомиться со справочной информацией о деятельности компании.

3.5.2. Заочное информирование включает в себя процедуру уведомления клиентов по телефону, электронной почте и ЭДО.

3.5.3. Интерактивное информирование включает в себя:

- процедуру индивидуального автоматического информирования.
- справочную информацию, размещенную на сайте АО «Барнаульская горэлектросеть».

- рассылку по электронной почте, ЭДО.

3.5.4. В качестве автоинформирования используются: телефонное информирование, e-mail, ЭДО (Сбис, Диадок). Выбор типа информирования зависит от информации, предоставленной в компанию клиентом.

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

- справочная информация;
- напоминания, уведомления, сообщения.

3.5.6. К справочной информации относятся:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность Общества;
- перечни документов, необходимых для выполнения действий входящих в компетенцию сотрудников Общества
- образцы оформления документов, бланки и требования к ним;
- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса сайтов и электронной почты;
- порядок получения консультаций;

3.5.6.1. К напоминаниям, уведомлениям и сообщениям относится информирование:

- о наличии задолженности;
- о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;
- об изменении правил предоставления услуг;
- о необходимости получить документы и счета на оплату.

4. Контроль и анализ качества клиентов АО «Барнаульская Горэлектросеть»

Клиенты обращаются в компанию для получения разъяснений по возникшим вопросам. Обращения клиентов могут быть направлены в Общество по любому каналу коммуникации. Содержание обращений может носить общий характер, касаться личной персонифицированной информации клиента, а также содержать претензии по качеству услуг или культуре обслуживания. Любое обращение клиента должно быть зарегистрировано в базе данных Общества, рассмотрено, обработано, и на каждое обращение должен быть предоставлен ответ.

Требования к организации обратной связи с клиентами.

По отношению клиента и Общества обратная связь подразделяется на:

- активную (клиент является инициатором обратной связи);
- пассивную (Общество обращается к клиенту для выяснения степени удовлетворенности обслуживанием).

По способу выражения обратная связь подразделяется на:

- жалобы;
- благодарности;

- предложения;
- отзывы о деятельности.

Обратная связь осуществляется по следующим каналам коммуникаций:

- устные и письменные обращения клиентов в центр по приему потребителей;
- телефонные обращения;
- почта;
- электронная почта;
- ЭДО;
- интернет-опросы на официальном сайте;
- дистанционные опросы посредством электронной почты и ЭДО.

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

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

Позитивным следствием повышения качества сервиса может стать увеличение потока жалоб.

После определения сути возникновения обращения (жалобы) принимаются меры, направленные на удовлетворение клиента или меры по устранению конфликтной ситуации, и подготавливается проект ответа клиенту.

Работа с жалобами проводится в соответствии с их категорией срочности, определяемой руководством Общества.

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

- разработка анкет для оценки качества обслуживания клиентов и его улучшению персоналом Общества;
- разработка анкет для оценки качества обслуживания и его улучшению потребителями Общества;
- проведение иных исследований, по оценке качества обслуживания клиентов с привлечением сторонних исполнителей.

АО «Барнаульская горэлектросеть» осуществляет мониторинг и контроль обслуживания клиентов, осуществляет контроль исполнения решений, принятых по жалобам и обращениям клиентов.