



Приложение № 1  
к Приказу № 21 от 09.02.2026 г.

**ПРОГРАММА МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ  
КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
ООО «ТОЛЪЯТТИЭНЕРГОСБЫТ» НА 2026 ГОД**

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. ВВЕДЕНИЕ .....	3
2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОГРАММЫ.....	3
3. ТЕКУЩЕЕ СОСТОЯНИЕ.....	4
4. ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	5

## **1. ВВЕДЕНИЕ**

- 1.1 Программа мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей (покупателей) ООО «ТольяттиЭнергоСбыт» (далее – Программа) предназначена для систематизации и комплексного внедрения предложений и инициативных решений в части повышения уровня клиентоориентированности, построения плана по их продвижению в Компании, определения показателей эффективности мероприятий согласно данным предложениям, обозначения необходимого объема финансирования, контроля реализации предложений и оценки показателей их эффективности.
- 1.2 Программа разрабатывается на основании Постановления Правительства РФ от 04 мая 2012 г. № 442 (далее – ПП РФ № 442), согласно которому на гарантирующего поставщика возлагается ряд обязательств в части обслуживания клиентов. Гарантирующий поставщик в целях обеспечения качественного и своевременного обслуживания потребителей (покупателей) обязан внедрить Программу мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей (покупателей).

## **2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОГРАММЫ**

### **2.1 Целью Программы является:**

- повышение лояльности клиентов за счет повышения качества обслуживания;
- обеспечение высокого уровня удовлетворенности клиентов по всем показателям оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания (далее – Оценка);
- обеспечение эффективной обратной связи с клиентами для усовершенствования и оптимизации действующих механизмов взаимодействия и формирования новых решений.

### **2.2 Задачи:**

- формирование и реализация мероприятий на основании данных, полученных в ходе оперативной и комплексной оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания;
- формирование и реализация мероприятий по повышению качества очного и заочного (интерактивного, дистанционного) обслуживания;
- контроль исполнения требований Стандарта обслуживания клиентов;
- эффективное использование каналов коммуникации; - модернизация клиентских офисов.

## **3. ТЕКУЩЕЕ СОСТОЯНИЕ**

Для составления Программы регулярно проводится анализ текущей ситуации посредством оценки удовлетворенности клиентов Общества обслуживанием во всех каналах коммуникации. В соответствии с результатами формируются основные выводы о проблемах и предложениях их решений.

#### 4. ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ

№ п/п	Предложения	Мероприятия	Срок реализации	Ожидаемый результат
<b>1.</b>	<b>Дистанционное обслуживание</b>			
1.1	Повышение содержательности информации, ее актуализация на общедоступных информационных ресурсах: <ul style="list-style-type: none"> <li>• официальном сайте;</li> <li>• на оборотной стороне квитанций, в счетах на оплату;</li> <li>• средствах массовой информации</li> </ul>	1) Своевременное раскрытие информации на корпоративном сайте; 2) Печать важной информации на оборотной стороне квитанции; 3) Раскрытие информации, в соответствии с законодательством	В течение года	Повышение информированности клиентов о действующем законодательстве в электроэнергетике, его изменениях, о тарифах на электрическую энергию и системе расчетов общества. Повышение открытости, прозрачности начислений и расчетов за электрическую энергию. Уменьшение количества запросов о расшифровке начислений
1.2	Обслуживание потребителей посредством телефонной связи	Установить мини АТС/виртуальную АТС (для переадресации входящих звонков) с единым номером и внутренними номерами сотрудников	3 квартал 2026 года	Минимизация пропущенных вызовов и повышение качества обслуживания по телефону
<b>2.</b>	<b>Интерактивное обслуживание</b>			
2.1	Оптимизация корпоративного сайта	Разработка и размещение видео инструкции для потребителей с целью упрощения регистрации в личном кабинете	1 квартал 2026 года	Удобство и комфорт для потребителей при регистрации в личном кабинете

		Развитие чат-бота новым тематикам обращений	4 квартал 2026 года	Удобство и комфорт для потребителей при работе на официальном сайте ООО «ТЭС»
2.2	Оптимизация мобильного приложения	Доработка мобильного приложения в части приема обращений для потребителей – юридических лиц, а также возможность распечатать платежные документы	4 квартал 2026 года	Удобство и комфорт для потребителей – юридических лиц
2.3	Улучшение и доработка личного кабинета потребителей физических лиц	Реализация возможности для потребителя подачи пакета документов для заключения договора энергоснабжения для потребителей- физических лиц	4 квартал 2026 года	Удобство и комфорт при заключении договора энергоснабжения
<b>3.</b>	<b>Очное обслуживание</b>			
3.1	Повышение содержательности информации, ее актуализация	Обновление информационного стенда, в связи с изменениями в законодательстве	В течение года	Повышение информированности клиентов о действующем законодательстве в электроэнергетике, его изменениях
3.2	Проведение обучения сотрудников Общества	Организация обучения и повышения профессиональных навыков и знаний сотрудников, участие в конференциях и вебинарах	В течение года	Улучшение качества обслуживания потребителей