

Приложение № 2  
к Приказу ООО "ТЭС" № 89 от 15.05.2023 г.  
"Об утверждении Перечня мероприятий,  
включенных в программу по повышению  
качества обслуживания потребителей  
ООО "ТольяттиЭнергоСбыт" на 2023 год"

**Перечень мероприятий, включенных в программу по повышению качества обслуживания потребителей ООО  
"ТольяттиЭнергоСбыт" на 2023 год**

№ п/п	Наименование мероприятия	Сроки реализации/ план	Сроки реализации/ факт	
1	Установка Видеофиксации, создание гибкой и доступной системы видеоконтроля, видео/аудио записи, хранения и просмотра изображений/звука. Осуществляется для контроля качества обслуживания потребителей, их безопасности и соблюдения порядка в офисе. С размещением информации о проведении видео/аудиофиксации.	Тольятти	июнь 2023 г.	июль 2023 г.
		Похвистнево	июль 2023 г.	июль 2023 г.
2	Модернизация личного кабинета:			
2.1	Разработка дистанционного предоставления (приёма) документов, сведений, обращений	январь 2024 г.	сентябрь, 2023 г.	
3	Установка контрастных указателей местонахождения ОПП в общем коридоре.	август 2023 г.	август 2023 г.	
4	Обновление информационного стенда	в течение года, при необходимости, в связи с изменениями в законодательстве	обновляется в течение года, при необходимости, в связи с изменениями в законодательстве	
5	Фиксация очных и (или) заочных обращений потребителей в журнале, где отражается категория обращения, время начала и окончание приема потребителя, с целью оптимизации обработки обращений и сокращения времени ожидания в очереди до начала очного и (или) заочного обслуживания работником отдела по работе с потребителями	ежедневно	ежедневно, с июля 2023 г.	
6	Установка табличек для каждого специалиста с ФИО и должностью, с указаниями категорий обслуживания (юридические лица/физические лица), с возможностью обновления данных	Тольятти	август 2023 г.	август 2023 г.
		Похвистнево	август 2023 г.	август 2023 г.