

Приложение № 2

к Приказу ООО "ТЭС" № 35 от 06.03.2025 г.

"Об утверждении Программы мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей ООО "ТольяттиЭнергоСбыт" на 2025 год и Перечня выполненных мероприятий,

включенных в программу по повышению качества обслуживания потребителей ООО "ТольяттиЭнергоСбыт" на 2024 год"

Перечень выполненных мероприятий, включенных в программу по повышению качества обслуживания потребителей ООО "ТольяттиЭнергоСбыт" на 2024 год

№ п/п	Наименование мероприятия	Сроки реализации/ план	Сроки реализации/ факт
1	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
2	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
3	Разработка и внедрение опции виртуальный помощник на корпоративном сайте с целью повышения качества обслуживания граждан потребителей. Прием показаний, информирование о задолженности	3 квартал 2024 г.	3 квартал 2024 г.
4	Разработка и внедрение мобильного приложения с функциями прием показаний и оплата за электрическую энергию	3 квартал 2024 г.	4 квартал 2024 г.