



Приложение № 1
к Приказу № 35 от 06.03.2025 г.

**ПРОГРАММА МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ
КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
ООО «ТОЛЬЯТТИЭНЕРГОСБЫТ» НА 2025 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
1.	Дистанционное обслуживание			
1.1	<p>Повышение содержательности информации, ее актуализация на общедоступных информационных ресурсах:</p> <ul style="list-style-type: none"> • официальном сайте; • на оборотной стороне квитанций, в счетах на оплату; • средствах массовой информации 	<p>1) Своевременное раскрытие информации на корпоративном сайте;</p> <p>2) Печать важной информации на оборотной стороне квитанции;</p> <p>3) Раскрытие информации, в соответствии с законодательством</p>	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 2025 года	Минимизация пропущенных вызовов и повышение качества обслуживания по телефону
2.	Интерактивное обслуживание			
2.1	Оптимизация корпоративного сайта	Разработка и размещение видео инструкции для потребителей с целью упрощения регистрации в личном кабинете	2 квартал 2025 года	Удобство и комфорт для потребителей при регистрации в личном кабинете

2.2	Сбор и анализ информации об удовлетворенности качеством обслуживания потребителей	Разработка интерактивной формы для проведения анкетирования потребителей	3 квартал 2025 года	Осуществление контроля и анализа результативности обращений потребителей
2.3	Оптимизация мобильного приложения	Доработка мобильного приложения в части передачи показаний для юридических лиц и отображение задолженности потребителя	4 квартал 2025 года	Удобство и комфорт для потребителей при оплате и контроле за состоянием расчетов
3.	Очное обслуживание			
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	Сбор и анализ информации об удовлетворенности качеством обслуживания потребителей	Разработка формы для проведения анкетирования потребителей	2 квартал 2025 года	Осуществление контроля и анализа результативности обращений потребителей
3.3	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