



Электросеть
Мытищи 1962 г.

Программа мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей АО «Электросеть» на 2024 год

Программа повышения качества обслуживания потребителей АО «Электросеть» (далее - Программа) разработана на основании требований Постановления Правительства РФ от 04 мая 2012 г. № 442.

Реализация Программы направлена на повышение удовлетворенности клиентов обслуживанием за счет обеспечения удобства и доступности услуг АО «Электросеть» (далее - Общество), внедрения цифровых сервисов и технологий при очном и заочном обслуживании клиентов, организации электронного формата взаимодействия и повышения цифровой грамотности населения в сфере услуг энергопотребления.

Задачи программы:



формирование и реализация мероприятий по повышению качества очного и заочного обслуживания;



контроль и обеспечение исполнения требований Стандарта обслуживания клиентов;



упрощение процедуры взаимодействия с клиентами за счет использования и развития дистанционных каналов коммуникации;



усовершенствование и оптимизация действующих каналов взаимодействия с клиентами на основе обратной связи с ними;



обеспечение информированности клиентов путем реализации мероприятий по обучению.



Электросеть
Мытищи 1962 г.

Перечень мероприятий, включенных в программу мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей АО «Электросеть» в 2024 году

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации
1.	Формирование открытой и доступной информационной среды	
1.1	Размещение актуальной информации о деятельности АО «Электросеть» на официальном сайте, информационных стендах в офисах клиентского обслуживания	По мере поступления
1.2	Повышение цифровой грамотности населения в части использования онлайн-сервисов для оплаты потребленной электроэнергии и передачи показаний приборов учета	В течение 2024 года
1.3	Запуск в работу нового сайта компании	Декабрь 2024 года
2.	Создание комфортных условий для обслуживания потребителей	
2.1.	Организация видеонаблюдения с целью соблюдения сотрудниками АО «Электросеть» стандартов качества обслуживания потребителей	В течение 2024 года
2.2.	Присоединение к интеллектуальным системам учета общедомовых приборов учёта	В течение 2024 года
2.3.	Обновление, внедрение и настройка программного обеспечения СИГМА.СУЭД, СИГМА.СУВК, СИГМА.ЕЛКК	Декабрь 2024 года
3.	Развитие и обеспечение работы дистанционных способов взаимодействия АО «Электросеть» и потребителей электроэнергии	
3.1.	Обновление информационного наполнения блока на официальном сайте компании «Часто задаваемые вопросы» актуальными темами	В течение 2024 года
3.2.	Перевод на электронный документооборот 80% потребителей-юридических лиц	Декабрь 2024 года
3.5.	Обслуживание потребителей посредством телефонной связи	
3.5.1.	Доработка голосового меню (IVR) в части добавления информации о наиболее востребованных клиентами сервисах.	В течение 2024 года
4.	Создание кадровых условий для повышения качества обслуживания потребителей	
4.1.	Организация обучения и повышения профессиональных навыков и знаний сотрудников (в т.ч. участие в конференциях и вебинарах).	В течение 2024 года
4.2.	Сбор и анализ предложений сотрудников по работе с потребителями, для оптимизации работы компании	В течение 2024 года
4.3.	Поощрение сотрудников за инициативы, способствующие повышению качества обслуживания потребителей.	В течение 2024 года



Электросеть
Мытищи 1962 г.

Продолжение Перечня мероприятий

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации
5.	Мероприятия по повышению качества обслуживания потребителей	
5.1.	Анализ очных и заочных обращений потребителей для определения направлений повышения качества обслуживания	В течение 2024 года
5.2.	Организация информирования потребителей посредством ГИС ЖКХ (приложение ДОМ) и ГОСУСЛУГ	Декабрь 2024 года
5.3.	Организация приема платежей без комиссии через кредитные организации Тинькофф, ВТБ	Май 2024 года
5.4.	Сокращение среднего времени очного обслуживания потребителей и среднего времени обслуживания потребителей по телефону на 10%	Декабрь 2024 года
5.5.	Комплексная модернизация систем фиксирования показаний в автоматическом режиме в 30 МКД	Декабрь 2024 года
5.6.	Расширение зоны покрытия радиоканальной связью (охват по территории микрорайонов: Пироговский, 29-й, 25-й, 20-й), установка БС LoRa в количестве 50 шт.	Декабрь 2024 года
5.7.	Увеличение количества приборов учета, передающих показания в автоматическом режиме, до 70 тыс. штук	Декабрь 2024 года