



Перечень мероприятий, включенных в программу мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей (покупателей) АО «Электросеть», выполненных в 2023 году

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Факт выполнения	Результат
1.	Формирование открытой и доступной информационной среды			
1.1	Обеспечение информационной открытости (размещение актуальной информации о деятельности АО «Электросеть» на официальном сайте, информационных стендах в офисах клиентского обслуживания)	В течение 2023 года	Выполнено	Лояльность потребителей за счет поддержания комфортной, функциональной и доступной среды обслуживания
1.2	Реализация мероприятий по повышению цифровой грамотности населения в части использования онлайн-сервисов для оплаты потребленной электроэнергии и передачи показаний приборов учета	В течение 2023 года	Выполнено	Повышение цифровой грамотности населения при расчетах за потребленную электроэнергию
2.	Создание комфортных условий для обслуживания потребителей			
2.1.	Осуществление видеонаблюдения по соблюдению сотрудниками АО «Электросеть» стандартов качества обслуживания потребителей	В течение 2023 года	Выполнено	Контроль над действиями персонала на предмет соответствия стандартам обслуживания потребителей
3.	Развитие и обеспечение работы дистанционных способов взаимодействия АО «Электросеть» и потребителей электроэнергии			
3.1.	Реализация возможности подать заявление в электронном виде на установку/замену/поверку прибора учета электрической энергии	В течение 2023 года	Выполнено	Использование потребителями возможности подать заявление в электронном виде на установку/замену/поверку прибора учета электрической энергии без посещения клиентского офиса
3.2.	Обновление информационного наполнения блока на официальном сайте компании «Часто задаваемые вопросы» актуальными темами	В течение 2023 года	Выполнено	Повышение информированности клиентов
3.3.	Реализация возможности дистанционной подачи заявки на переоформление лицевого счета	В течение 2023 года	Выполнено	Потребитель дистанционно подаёт заявки
3.5.	Обслуживание потребителей посредством телефонной связи			
3.5.1.	Оснащение офисов клиентского обслуживания единым многоканальными телефонным номером	В течение 2023 года	Выполнено	Потребитель может задать все вопросы по одному многоканальному номеру
3.5.2.	Доработка голосового меню (IVR) в части добавления информации о наиболее востребованных клиентах сервисах.	В течение 2023 года	Выполнено	Оптимизация процессов по приему звонков, снижение количества переключений на оператора
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 2023 года	Выполнено	Повышение профессиональных компетенций персонала АО «Электросеть» и имиджа компании



Электросеть
Мытищи 1962 г.

Продолжение

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Факт выполнения	Результат
4.2.	Сбор и анализ предложений сотрудников по работе с потребителями, для оптимизации работы компании	В течение 2023 года	Выполнено	Определение путей улучшения взаимодействия с потребителями в оперативном режиме
4.3.	Анализ работы персонала с потребителями	В течение 2023 года	Выполнено	Поддержание и улучшение имиджа компании перед потребителями
5.	Мероприятия по повышению качества обслуживания потребителей			
5.1.	Анализ очных и заочных обращений потребителей для определения направлений повышения качества обслуживания	В течение 2023 года	Выполнено	Оптимизация бизнес-процессов, определение новых направлений развития