

**Программа мероприятий по повышению качества
обслуживания потребителей (покупателей)
АО «Томскэнергообит»**

Томск, 2024 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОГРАММЫ.....	3
ТЕКУЩЕЕ СОСТОЯНИЕ	3
ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ.	3

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1. Программа мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей (покупателей) (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 реализации Программы согласно данным предложениям, обозначения необходимого объёма финансирования, контроля реализации предложений по повышению клиентоориентированности и оценки показателей эффективности осуществления Программы.

1.2. Программа разрабатывается на основании Постановления Правительства РФ от 4 мая 2012 г. № 442 (далее – ПП РФ № 442), согласно которым 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 счёт повышения качества обслуживания;
- обеспечение высокого уровня удовлетворённости клиентов по всем показателям оценки уровня удовлетворённости 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 удовлетворённости 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 и обеспечение клиентов удобной коммуникацией с Компанией благодаря созданию и развитию цифровых сервисов.

3. ТЕКУЩЕЕ СОСТОЯНИЕ

Анализ текущих показателей качества обслуживания потребителей (покупателей) произведён на основании рекомендаций согласно корпоративному письму ПАО «Интер РАО» от 30.04.2021 № ИН/КП/ОД/62. На основании оценки формулируются основные выводы о проблемах и предложениях их решений в разрезе сегментов клиентов.

4. ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ.

Результаты анализа текущего состояния способствуют формированию перечня планируемых показателей эффективности осуществления Программы.

План мероприятий по повышению качества обслуживания.

№	Предложения	Мероприятия	Срок	Результат
1	2	3	4	5
1.	Очное обслуживание			
1.1.	Офис обслуживания клиентов В2В			
1.1.1.	Уменьшение количества жалоб клиентов по сравнению с предыдущим периодом	Анализ количества жалоб	31.07.2024	Повышение уровня обслуживания юридических лиц
		Отработка причин повторных обращений, их устранение	31.12.2024	
1.1.2.	Уменьшение потребительских усилий	Анализ и оценка потребительских усилий	31.07.2024	Повышение уровня обслуживания юридических лиц
		Отработка и устранение причин увеличения потребительских усилий по конкретному каналу	31.12.2024	
1.2.	Офис обслуживания клиентов В2С			
1.2.1.	Уменьшение количества жалоб клиентов по сравнению с предыдущим периодом	Анализ количества жалоб	31.07.2024	Повышение уровня обслуживания физических лиц
		Отработка причин повторных обращений, их устранение	31.12.2024	
1.2.2.	Уменьшение потребительских усилий	Анализ и оценка потребительских усилий	31.07.2024	Повышение уровня обслуживания физических лиц
		Отработка и устранение причин увеличения потребительских усилий по конкретному каналу	31.12.2024	
		Устранение выявленных причин	31.12.2024	
2.	Дистанционное обслуживание			
2.1.	Обслуживание по телефону В2В			
2.1.1.	Уменьшение количества жалоб клиентов по сравнению с предыдущим периодом	Анализ количества жалоб	31.07.2024	Повышение уровня обслуживания юридических лиц
		Отработка причин повторных обращений, их устранение	31.12.2024	
2.1.2.	Уменьшение потребительских усилий	Анализ и оценка потребительских усилий	31.07.2024	Повышение уровня обслуживания юридических лиц
		Отработка и устранение причин увеличения потребительских усилий по конкретному каналу	31.12.2024	
2.2.	Обслуживание по телефону В2С			
2.2.1.	Уменьшение количества жалоб клиентов по сравнению с	Анализ количества жалоб	31.07.2024	Повышение уровня обслуживания физических лиц
		Отработка причин повторных обращений, их устранение	31.12.2024	

№	Предложения	Мероприятия	Срок	Результат
	предыдущим периодом			
2.2.2.	Уменьшение потребительских усилий	Анализ и оценка потребительских усилий	31.07.2024	Повышение уровня обслуживания физических лиц
		Отработка и устранение причин увеличения потребительских усилий по конкретному каналу	31.12.2024	
2.3.	Обслуживание письменных обращений на бумажном носителе В2В			
2.3.1.	Уменьшение количества жалоб клиентов по сравнению с предыдущим периодом	Анализ количества жалоб	31.07.2024	Повышение уровня обслуживания юридических лиц
		Отработка причин повторных обращений, их устранение	31.12.2024	
2.4.	Обслуживание письменных обращений на бумажном носителе В2С			
2.4.1.	Уменьшение количества жалоб клиентов по сравнению с предыдущим периодом	Анализ количества жалоб	31.07.2024	Повышение уровня обслуживания физических лиц
		Отработка причин повторных обращений, их устранение	31.12.2024	
3.	Интерактивное обслуживание			
3.1.	Обслуживание на официальном сайте В2В			
3.1.1.	Онлайн-запись на приём на корпоративном сайте для клиентских офисов	Анализ требований, сбор данных, составление ТЗ	30.06.2024	Повышение уровня обслуживания юридических лиц
		Согласование стоимости у Подрядчика сайта	31.07.2024	
		Веб-разработка	31.08.2024	
		Ввод в опытную эксплуатацию	07.09.2024	
		Корректировка бизнес-процесса обслуживания клиентов в ЦОК, где будет внедрена онлайн запись	31.08.2024	
		Комплексное тестирование	30.09.2024	
		Доработка (в случае необходимости)	15.10.2024	
Ввод в промышленную эксплуатацию	01.11.2024			
3.1.2.	Реализация версии для слабовидящих на корпоративном сайте	Анализ требований, сбор данных, составление ТЗ	29.02.2024	Повышение уровня обслуживания юридических лиц
		Согласование стоимости у Подрядчика сайта	31.03.2024	
		Веб-разработка	30.04.2024	
		Ввод в опытную эксплуатацию	15.05.2024	

№	Предложения	Мероприятия	Срок	Результат
		Комплексное тестирование	31.05.2024	
		Доработка (в случае необходимости)	15.06.2024	
		Ввод в промышленную эксплуатацию	01.07.2024	
3.2.	Обслуживание на официальном сайте В2С			
3.2.1.	Онлайн-запись на приём на корпоративном сайте для клиентских офисов	Анализ требований, сбор данных, составление ТЗ	30.06.2024	Повышение уровня обслуживания физических лиц
		Корректировка бизнес-процесса обслуживания клиентов в ЦОК, где будет внедрена онлайн запись	31.07.2024	
		Согласование стоимости у Подрядчика сайта	31.08.2024	
		Веб-разработка	07.09.2024	
		Ввод в опытную эксплуатацию	31.08.2024	
		Комплексное тестирование	30.09.2024	
		Доработка (в случае необходимости)	15.10.2024	
		Ввод в промышленную эксплуатацию	01.11.2024	
3.2.2.	Реализация версии для слабовидящих на корпоративном сайте	Анализ требований, сбор данных, составление ТЗ	29.02.2024	Повышение уровня обслуживания физических лиц
		Согласование стоимости у Подрядчика сайта	31.03.2024	
		Веб-разработка	30.04.2024	
		Ввод в опытную эксплуатацию	15.05.2024	
		Комплексное тестирование	31.05.2024	
		Доработка (в случае необходимости)	15.06.2024	
		Ввод в промышленную эксплуатацию	01.07.2024	
3.2.3.	Разработка формы для подачи заявления на заключение договора э/снабжения на корпоративном сайте	Анализ требований, сбор данных, составление ТЗ, согласование с ответственным подразделением	30.09.2024	Повышение уровня обслуживания физических лиц
		Согласование стоимости у Подрядчика	07.10.2024	
		Веб-разработка	01.11.2024	
		Ввод в опытную эксплуатацию	15.11.2024	
		Комплексное тестирование	01.12.2024	

№	Предложения	Мероприятия	Срок	Результат
		Доработка (в случае необходимости)	15.12.2024	
		Ввод в промышленную эксплуатацию	31.12.2024	
3.2.4.	Разработка «Интерактивной квитанции» на корпоративном сайте	Анализ требований, сбор данных, составление ТЗ, согласование с ответственным подразделением	30.09.2024	Повышение уровня обслуживания физических лиц
		Согласование стоимости у Подрядчика	07.10.2024	
		Веб-разработка	01.11.2024	
		Ввод в опытную эксплуатацию	15.11.2024	
		Комплексное тестирование	01.12.2024	
		Доработка (в случае необходимости)	15.12.2024	
		Ввод в промышленную эксплуатацию	31.12.2024	
3.2.5.	Размещение видеоинструкции по регистрации в личном кабинете, подписке на ЭПД на корпоративном сайте	Создание видеоинструкции, согласование с ответственными подразделениями	01.03.2024	Повышение уровня обслуживания физических лиц
		Согласование стоимости размещения с Подрядчиком	04.03.2024	
		Размещение на сайте	08.03.2024	
		Комплексное тестирование	20.03.2024	
		Ввод в промышленную эксплуатацию	31.03.2024	
3.2.6.	Уменьшение количества жалоб клиентов по сравнению с предыдущим периодом	Анализ количества жалоб	31.07.2024	Повышение уровня обслуживания физических лиц
		Отработка причин повторных обращений, их устранение	31.12.2024	
3.3.	Обслуживание в Личном кабинете, в том числе в мобильном приложении В2В			
3.3.1.	Уменьшение количества жалоб клиентов по сравнению с предыдущим периодом	Анализ количества жалоб	31.07.2024	Повышение уровня обслуживания юридических лиц
		Отработка причин повторных обращений, их устранение	31.12.2024	
3.4.	Обслуживание в Личном кабинете, в том числе в мобильном приложении В2С			
3.4.1.		Анализ количества жалоб	31.07.2024	

№	Предложения	Мероприятия	Срок	Результат
	Уменьшение количества жалоб клиентов по сравнению с предыдущим периодом	Отработка причин повторных обращений, их устранение	31.12.2024	Повышение уровня обслуживания физических лиц
3.5.	Обслуживание письменных обращений по электронной почте B2B			
3.5.1.	Уменьшение количества жалоб клиентов по сравнению с предыдущим периодом	Анализ количества жалоб	31.07.2024	Повышение уровня обслуживания юридических лиц
		Отработка причин повторных обращений, их устранение	31.12.2024	
3.6.	Обслуживание письменных обращений по электронной почте B2C			
3.6.1.	Уменьшение количества жалоб клиентов по сравнению с предыдущим периодом	Анализ количества жалоб	31.07.2024	Повышение уровня обслуживания физических лиц
		Отработка причин повторных обращений, их устранение	31.12.2024	