

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

Томск, 2025 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 объема 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 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 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 B2B			
1.1.1.	Уменьшение	Анализ количества жалоб	31.07.2025	Анализ проведён.

	количества жалоб клиентов по сравнению с предыдущим периодом	Отработка причин повторных обращений, их устранение	31.12.2025	Разработка мероприятий по устранению повторных обращений при необходимости
1.1.2.	Уменьшение потребительских усилий	Анализ и оценка потребительских усилий	31.07.2025	Анализ проведён. Разработка мероприятий по уменьшению потребительских усилий при необходимости
		Отработка и устранение причин увеличения потребительских усилий по конкретному каналу	31.12.2025	
1.1.3.	Повышение качества обработки обращений по заключению договоров энергоснабжения	Анализ и оценка качества обработки обращений	31.07.2025	Анализ проведён. Разработка мероприятий по снижению срока обработки обращений
		Устранение причин длительной обработки обращений	31.12.2025	
1.2.	Офис обслуживания клиентов В2С			
1.2.1.	Проведение мониторинга качества обслуживания клиентов с использованием технологии «Тайный покупатель»	Анализ требований, сбор данных, составление ТЗ	31.01.2025	Мониторинг проведён. Разработка мероприятий по устранению замечаний при необходимости.
		Выбор подрядчика, заключение договора	31.03.2025	
		Проведение мониторинга качества обслуживания	01.12.2025	
		Аналитический отчёт по результатам исследования	31.12.2025	
1.2.2.	Организация обслуживания участников СВО и членов их семей без очереди	Реализация обслуживания участников СВО и членов их семей без очереди	01.08.25	Реализация обслуживания участников СВО и членов их семей без очереди в 4 КО
1.2.3.	Уменьшение количества жалоб клиентов по сравнению с предыдущим периодом	Анализ количества жалоб	31.07.2025	Анализ проведён. Разработка мероприятий по устранению повторных обращений при необходимости
		Отработка причин повторных обращений, их устранение	31.12.2025	
1.2.4.	Уменьшение потребительских усилий	Анализ и оценка потребительских усилий	31.07.2025	Анализ проведён. Разработка мероприятий по уменьшению потребительских усилий при необходимости
		Отработка и устранение причин увеличения потребительских усилий по конкретному каналу	31.12.2025	
		Устранение выявленных причин	31.12.2025	
1.2.5.	Повышение качества обработки обращений по заключению договоров энергоснабжения	Анализ и оценка качества обработки обращений	31.07.2025	Анализ проведён. Разработка мероприятий по снижению срока обработки обращений
		Устранение причин длительной обработки обращений	31.12.2025	
2.	Дистанционное обслуживание			
2.1.	Обслуживание по телефону В2В			

2.1.1.	Уменьшение количества жалоб клиентов по сравнению с предыдущим периодом	Анализ количества жалоб	31.07.2025	Анализ проведён. Разработка мероприятий по устранению повторных обращений при необходимости
		Отработка причин повторных обращений, их устранение	31.12.2025	
2.1.2.	Уменьшение потребительских усилий	Анализ и оценка потребительских усилий	31.07.2025	Анализ проведён. Разработка мероприятий по уменьшению потребительских усилий при необходимости
		Отработка и устранение причин увеличения потребительских усилий по конкретному каналу	31.12.2025	
2.2.	Обслуживание по телефону В2С			
2.2.1.	Уменьшение количества жалоб клиентов по сравнению с предыдущим периодом	Анализ количества жалоб	31.07.2025	Анализ проведён. Разработка мероприятий по устранению повторных обращений при необходимости
		Отработка причин повторных обращений, их устранение	31.12.2025	
2.2.2.	Уменьшение потребительских усилий	Анализ и оценка потребительских усилий	31.07.2025	Анализ проведён. Разработка мероприятий по уменьшению потребительских усилий при необходимости
		Отработка и устранение причин увеличения потребительских усилий по конкретному каналу	31.12.2025	
2.3.	Обслуживание письменных обращений на бумажном носителе В2В			
2.3.1.	Уменьшение количества жалоб клиентов по сравнению с предыдущим периодом	Анализ количества жалоб	31.07.2025	Анализ проведён. Разработка мероприятий по устранению повторных обращений при необходимости
		Отработка причин повторных обращений, их устранение	31.12.2025	
2.4.	Обслуживание письменных обращений на бумажном носителе В2С			
2.4.1.	Уменьшение количества жалоб клиентов по сравнению с предыдущим периодом	Анализ количества жалоб	31.07.2025	Анализ проведён. Разработка мероприятий по устранению повторных обращений при необходимости
		Отработка причин повторных обращений, их устранение	31.12.2025	
3.	Интерактивное обслуживание			
3.1.	Обслуживание на официальном сайте В2В			
3.1.1.	Пересмотр структуры раздела для Юридических лиц	Анализ требований, сбор данных, составление ТЗ	30.06.2025	Новая структура раздела введена в промышленную эксплуатацию
		Согласование стоимости у Подрядчика сайта	31.07.2025	
		Веб-разработка	31.08.2025	
		Ввод в опытную эксплуатацию	07.09.2025	
		Комплексное тестирование	30.09.2025	
		Доработка (в случае необходимости)	15.10.2025	
		Ввод в промышленную эксплуатацию	01.11.2025	

3.1.2.	Создание раздела онлайн-сервисов на сайте	Анализ требований, сбор данных, составление ТЗ	30.09.2025	Наличие нового раздела на корпоративном сайте
		Согласование стоимости у Подрядчика сайта	07.10.2025	
		Веб-разработка	01.11.2025	
		Ввод в опытную эксплуатацию	15.11.2025	
		Комплексное тестирование	01.12.2025	
		Доработка (в случае необходимости)	15.12.2025	
		Ввод в промышленную эксплуатацию	31.12.2025	
3.1.3.	Уменьшение количества жалоб клиентов по сравнению с предыдущим периодом	Анализ количества жалоб	31.07.2025	Анализ проведён. Разработка мероприятий по устранению повторных обращений при необходимости
		Отработка причин повторных обращений, их устранение	31.12.2025	
3.2.	Обслуживание на официальном сайте B2C			
3.2.1.	Создание раздела онлайн-сервисов на сайте	Анализ требований, сбор данных, составление ТЗ	29.02.2025	Наличие нового раздела на корпоративном сайте
		Согласование стоимости у Подрядчика сайта	31.03.2025	
		Веб-разработка	30.04.2025	
		Ввод в опытную эксплуатацию	15.05.2025	
		Комплексное тестирование	31.05.2025	
		Доработка (в случае необходимости)	15.06.2025	
		Ввод в промышленную эксплуатацию	01.07.2025	
3.2.2.	Разработка формы для подачи заявления на заключение договора э/снабжения через интернет-приёмную на корпоративном сайте	Анализ требований, сбор данных, составление ТЗ	29.02.2025	Наличие возможности подачи заявления через интернет-приёмную на корпоративном сайте
		Согласование стоимости у Подрядчика	31.03.2025	
		Веб-разработка	30.04.2025	
		Ввод в опытную эксплуатацию	15.05.2025	
		Комплексное тестирование	31.05.2025	
		Доработка (в случае необходимости)	15.06.2025	
		Ввод в промышленную эксплуатацию	01.07.2025	
3.2.3.	Уменьшение количества жалоб клиентов по сравнению с предыдущим периодом	Анализ количества жалоб	31.07.2025	Анализ проведён. Разработка мероприятий по устранению повторных обращений при необходимости
		Отработка причин повторных обращений, их устранение	31.12.2025	
3.3.	Обслуживание в Личном кабинете, в том числе в мобильном приложении B2B			
3.3.1.	Обеспечение работы сервиса ЛКК в круглосуточном	Доработка сервиса	31.03.2025	Круглосуточный режим работы ЛКК
		Комплексное тестирование	14.04.2025	

	режиме	Доработка (в случае необходимости)	31.05.2025	
		Запуск сервиса в эксплуатацию	30.06.2025	
3.3.2.	Уменьшение количества жалоб клиентов по сравнению с предыдущим периодом	Анализ количества жалоб	31.07.2025	Анализ проведён. Разработка мероприятий по устранению повторных обращений при необходимости
		Отработка причин повторных обращений, их устранение	31.12.2025	
3.4.	Обслуживание в Личном кабинете, в том числе в мобильном приложении В2С			
3.4.1.	Обеспечение работы сервиса ЛКК в круглосуточном режиме	Доработка сервиса	31.03.2025	Круглосуточный режим работы ЛКК
		Комплексное тестирование	14.04.2025	
		Доработка (в случае необходимости)	31.05.2025	
		Запуск сервиса в эксплуатацию	30.06.2025	
3.4.2.	Уменьшение количества жалоб клиентов по сравнению с предыдущим периодом	Анализ количества жалоб	31.07.2025	Анализ проведён. Разработка мероприятий по устранению повторных обращений при необходимости
		Отработка причин повторных обращений, их устранение	31.12.2025	
3.5.	Обслуживание письменных обращений по электронной почте В2В			
3.5.1.	Уменьшение количества жалоб клиентов по сравнению с предыдущим периодом	Анализ количества жалоб	31.07.2025	Анализ проведён. Разработка мероприятий по устранению повторных обращений при необходимости
		Отработка причин повторных обращений, их устранение	31.12.2025	
3.6.	Обслуживание письменных обращений по электронной почте В2С			
3.6.1.	Уменьшение количества жалоб клиентов по сравнению с предыдущим периодом	Анализ количества жалоб	31.07.2025	Анализ проведён. Разработка мероприятий по устранению повторных обращений при необходимости
		Отработка причин повторных обращений, их устранение	31.12.2025	
3.7.	Информирование			
3.7.1	Реализация медиаплана по информированию населения	Проведение не менее 5 акций, в т.ч. благотворительных.	31.12.2025	Реализация мероприятий медиаплана не менее чем на 90%
		Поощрение отличников платежной дисциплины	31.12.2025	
		Освещение событий в социальных сетях и СМИ	31.12.2025	