# **Утвержден приказом №56 от 28 марта 2024г. «Об утверждении Программы мероприятий по повышению качества облуживания потребителей (покупателей)»**

# **Перечень мероприятий по повышению качества обслуживания, включенный в Программу мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей (покупателей)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Предложения** | **Мероприятия** | **Срок** | **Результат** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1. | Очное обслуживание | | | |
| 1.1. | Офис обслуживания клиентов | | | |
| 1.1.1 | Приведение ЦОК в соответствие Стандарту качества обслуживания клиентов. | Реализация скользящего графика очного обслуживания клиентов ФЛ при котором исключается время обеденных и (или) технических перерывов в ЦОК | 01.08.2024 | Повышение доступности обслуживания для клиентов |
| 1.1.2 | Внедрение системы контроля уровня удовлетворенности обслуживания клиентов при очном обращении. | 31.07.2024 | Повышение уровня мониторинга качества обслуживания клиентов |
| 1.1.3 | Зонирование помещения ЦОК. | Разделение помещения ЦОК на зоны:  - Клиентский зал разделён на зону ожидания и зону обслуживания.  - Зона обслуживания разделена на зоны для обслуживания Клиентов сегмента В2В и В2С.  - В зоне ожидания выделен детский уголок  - Зона самообслуживания с терминалами для оплаты и для записи на очное обслуживание и  c рабочими местами с компьютерами с доступом в ЛКК, госуслугам, почтовым сервисам. | 01.11.2024 | Упрощение навигации и  коммуникации клиентов с сотрудниками ЦОК. |
| 1.1.4 | Актуализация профиля клиента и тематик обращений по результатам очного приема. | Разработка распорядительного документа с установлением приоритета внесение информации в программный комплекс по актуализации профиля клиента и тематикам обращений. | 31.12.2024 | Повышение качество обслуживания клиентов |
| 1.1.5 | Повышение вовлеченности руководителя подразделения (отдела) в процесс консультирования и определения приоритетных вопросов клиентов. | Внедрение «Дня клиента». Приёма без записи Начальником подразделения (отдела) | 31.10.2024 | Повышение лояльности клиентов. Повышение доступности обслуживания для клиентов. |
| 1.2. | Выездное обслуживание В2В | | | |
|  | Подразделения АО «ЕЭнС» обеспечивает зону покрытия МО г. Екатеринбург при проведении очного обслуживания клиентов без необходимости проведения выездного обслуживания. | | | |
| 1.3. | Выездное обслуживание В2С | | | |
|  | Подразделения АО «ЕЭнС» обеспечивает зону покрытия МО г. Екатеринбург при проведении очного обслуживания клиентов без необходимости проведения выездного обслуживания. | | | |
| 1.4. | Мобильный офис | | | |
|  | Подразделения АО «ЕЭнС» обеспечивает зону покрытия МО г. Екатеринбург при проведении очного обслуживания клиентов без необходимости проведения выездного обслуживания. | | | |
| 2. | Дистанционное обслуживание | | | |
| 2.1 | Обслуживание по телефону В2В | | | |
| 2.1.1 | Организация регулярного мониторинга работы КЦ | Организация мониторинга работы КЦ с разбором конкретных ситуаций с прослушиванием разговоров с клиентами сегмента В2В | 01.06.2024 | Повышение качества обслуживания клиентов сегмента В2В по телефону. |
| 2.1.2 | Внедрение IVR | Организация круглосуточного обслуживания клиентов ЮЛ с использованием IVR. | 31.08.2024 | Повышение качества обслуживания клиентов сегмента В2В по телефону. |
| 2.2. | Обслуживание по телефону В2С | | | |
| 2.2.1 | Организация регулярного мониторинга работы КЦ | Организация мониторинга работы КЦ с разбором конкретных ситуаций с прослушиванием разговоров с клиентами ФЛ | 01.06.2024 | Повышение качества обслуживания клиентов ФЛ по телефону. |
| 2.2.2 | Внедрение IVR | Организация круглосуточного обслуживания клиентов с использованием IVR. | 31.08.2024 | Повышение качества обслуживания клиентов ФЛ по телефону. |
| 2.3. | Обслуживание письменных обращений на бумажном носителе В2В | | | |
| 2.3.1 | Организация ежемесячного мониторинга жалоб по темам и причинам обращений | Анализ количества жалоб. Отработка причин повторных обращений, их устранение. | 01.06.2024 | Повышение уровня обслуживания клиентов ЮЛ  Сокращение количества жалоб |
| 2.4. | Обслуживание письменных обращений на бумажном носителе В2С | | | |
| 2.4.1 | Организация ежемесячного мониторинга жалоб по темам и причинам обращений | Анализ количества жалоб. Отработка причин повторных обращений, их устранение. | 01.06.2024 | Повышение уровня обслуживания клиентов ФЛ  Сокращение количества жалоб |
| 3. | Интерактивное обслуживание | | | |
| 3.1. | Обслуживание на официальном сайте В2В | | | |
| 3.1.1 | Реализация версии для слабовидящих на корпоративном сайте | Размещение кнопки для перехода на версию сайта для слабовидящих, которая располагается на главной странице официального сайта | 31.12.2024 | Повышение качества обслуживания клиентов. |
| 3.1.2 | Разработка формы для подачи клиентами сегмента В2В заявления на заключение договора э/снабжения на корпоративном сайте | Создание и размещение на корпоративном сайте формы для подачи клиентами сегмента В2В заявления на заключение договора энергоснабжения. | 01.05.2024 | Круглосуточно доступная информация при отсутствии личного контакта.  Снижение очных обращений потребителей. |
| 3.1.3 | Размещение видеоинструкции по регистрации в личном кабинете ЮЛ на корпоративном сайте | Создание и размещение на корпоративном сайте видеоинструкции по регистрации в личном кабинете ЮЛ | 01.09.2024 | Круглосуточно доступная информация при отсутствии личного контакта.  Снижение очных обращений потребителей. |
| 3.1.4 | Актуализация раздела для клиентов сегмента В2В с часто задаваемыми вопросами | Периодическая (при необходимости) актуализация на корпоративном сайте раздела с часто задаваемыми вопросами для ЮЛ. | 01.07.2024 | Повышение качества обслуживания клиентов.  Снижение обращений потребителей. |
| 3.2. | Обслуживание на официальном сайте В2С | | | |
| 3.2.1 | Реализация версии для слабовидящих на корпоративном сайте | Размещение кнопки для перехода на версию сайта для слабовидящих, которая располагается на главной странице официального сайта | 31.12.2024 | Повышение качества обслуживания клиентов. |
| 3.2.2 | Разработка формы для подачи клиентами ФЛ заявления на заключение договора э/снабжения на корпоративном сайте | Создание и размещение на корпоративном сайте формы для подачи клиентами ФЛ заявления на заключение договора энергоснабжения. | 01.05.2024 | Круглосуточно доступная информация при отсутствии личного контакта.  Снижение очных обращений потребителей. |
| 3.2.3 | Размещение видеоинструкции по регистрации в личном кабинете ФЛ на корпоративном сайте | Создание и размещение на корпоративном сайте видеоинструкции по регистрации в личном кабинете ФЛ | 01.09.2024 | Круглосуточно доступная информация при отсутствии личного контакта.  Снижение очных обращений потребителей. |
| 3.2.4 | Актуализация раздела для клиентов сегмента В2С с часто задаваемыми вопросами | Периодическая (при необходимости) актуализация на корпоративном сайте раздела с часто задаваемыми вопросами для ФЛ. | 01.07.2024 | Повышение качества обслуживания клиентов.  Снижение обращений потребителей. |