

ПРОГРАММА МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ООО "ГП СЗ НЭСК" НА 2024 ГОД

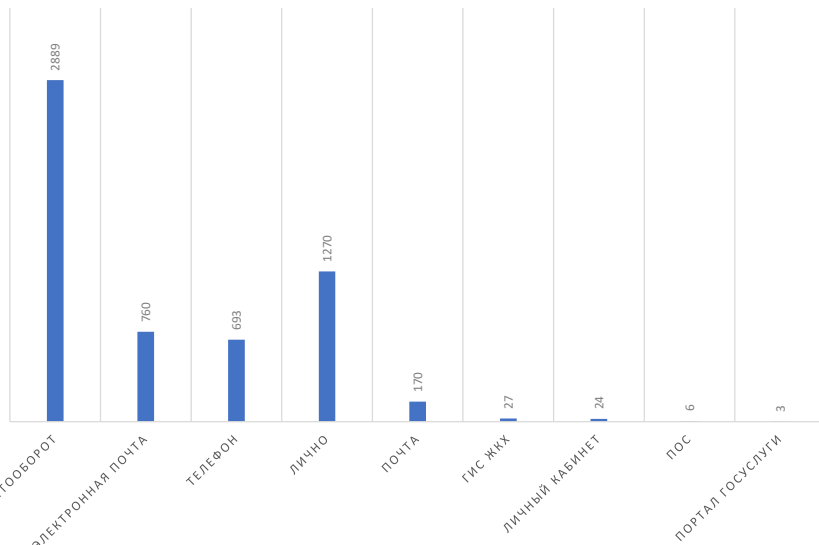
№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственные исполнители	Ожидаемый результат
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации обслуживания потребителей				
1	Повышение содержательности информации, ее актуализация на общедоступных информационных ресурсах: - информационных стендах в центре обслуживания потребителей (ЦОП); - официальном сайте общества http://nesk71.ru/ - на оборотной стороне квитанций, в счетах на оплату; - средствах массовой информации; - информационных стендах в центрах КРИС.	В течение всего периода	Начальник отдела по работе с потребителями Начальник отдела по работе с населением	Повышение информированности населения и юридических лиц о действующем законодательстве в электроэнергетике, его изменениях, о тарифах на электрическую энергию и системе расчетов общества. Повышение открытости, прозрачности начислений и расчетов за электрическую энергию. Уменьшение количества запросов о расшифровке начислений.
2	Обеспечение дистанционных способов взаимодействия организации и потребителей электрической энергии: - обеспечение работы электронного сервиса обратной связи (личного кабинета потребителя) на официальном сайте общества http://nesk71.ru/ , - обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты, - обеспечение работы по приему показаний приборов учета; - прием заявок на проверку и замену приборов учета; - ответов на обращения потребителей.	В течение всего периода	Начальник отдела по работе с потребителями Начальник отдела по работе с населением	Увеличение количества потребителей, применяющих дистанционный способ взаимодействия. Экономия ресурсов и времени потребителя на отправку обращения и получение информации. Возможность самостоятельного получения информации на сайте общества и личном кабинете потребителя.
3	Осуществление контроля и анализа результативности обращений потребителей: - оформление и ведение журналов учета обращений потребителей на приеме специалистами общества в ПО СТЕК-Энерго, ПО Директум; - оформление и ведение журнала учета обращений по телефону «Горячая линия» и обращений, полученных посредством электронной почты, электронного сервиса на официальном сайте общества; - сбор и анализ информации, полученной посредством электронной почты, личного кабинета на официальном сайте общества; - сбор и анализ информации о количестве и качестве ответов на обращения (статистика за 2023 год представлена в п. V настоящего положения).	В течение всего периода	Начальник отдела по работе с потребителями Начальник отдела по работе с населением	Ответ на 100% обращений потребителей в срок, предусмотренный действующим законодательством. Полнота и прозрачность ответов в целях сокращения количества повторных обращений по одному и тому же вопросу (целевое значение - не более 1%). Уменьшение количества повторных обращений потребителей в результате подключения личного кабинета потребителя на сайте общества.
II. Показатели, характеризующие комфортность условий обслуживания				
1	Мероприятия, направленные на повышение уровня комфортности пребывания в ЦОПе, а именно: - благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений общества; - благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии территории, прилегающей к зданию общества; - благоустройство и оборудование прилегающей территории в рамках реализации проекта «Доступная среда».	В течение всего периода	Начальник отдела по работе с потребителями Начальник отдела по работе с населением	Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья
III. Показатели, характеризующие время ожидания обслуживания				
1	Обеспечение условий для оперативного приема потребителей (составление графика работы, оборудование рабочего места, наличие информационных материалов).	В течение всего периода	Начальник отдела по работе с потребителями Начальник отдела по работе с населением	Уменьшение доли потребителей, ожидающих обслуживания больше установленного Стандартом обслуживания срока.

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственные исполнители	Ожидаемый результат
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников общества				
1	Мероприятия, направленные на улучшение качества предоставления услуг в соответствии со стандартами оказания услуг, повышение квалификации и компетентности сотрудников, в том числе: - изучение и соблюдение Стандартов обслуживания; - профессиональное самообразование специалистов; - контроль соблюдения специалистами этических основ общения с потребителями; - проведение для сотрудников обучения и тренингов: - по действующему законодательству, - по основным этическим принципам и правилам служебного поведения, - о видах, стадиях и разрешении профессиональных конфликтов; - ежегодная аттестация сотрудников.	В течение всего периода	Начальник отдела по работе с потребителями Начальник отдела по работе с населением	Отсутствие конфликтных ситуаций и жалоб, а также обращений в надзорные органы и вышестоящие инстанции. Отсутствие жалоб и обращений на некомпетентное, грубое обслуживание.

V. Информация за 2023 год

№ п/п	Наименование	Количество поступивших обращений	Количество ответов на поступившие обращения
1	Количество обращений, претензий и жалоб на действия гарантирующего поставщика;	5 842	5 842
2	Среднее за календарный месяц время обслуживания работниками центра потребителей (покупателей) очно и (или) по каналам заочного обслуживания;	техническая возможность по сбору и обработке информации отсутствует	
3	Среднее за календарный месяц время ожидания потребителей (покупателей) в очереди до начала очного и (или) заочного обслуживания работником ЦОПа;	техническая возможность по сбору и обработке информации отсутствует	
4	Режим работы каналов заочного обслуживания в течение года	без перерывов	

КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ В 2023 ГОДУ



Количество обращений

