



**РОССЕТИ**  
**ЯНТАРЬ**  
Энергосбыт

# МЕРОПРИЯТИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА «ЯНТАРЬЭНЕРГОСБЫТ» 2025-2026





# ВВЕДЕНИЕ



- ✓ Программа мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей (покупателей) АО «Янтарьэнергосбыт» предназначена для систематизации и комплексного внедрения предложений инициативных решений в части повышения уровня клиентоориентированности, построения плана по их продвижению в АО «Янтарьэнергосбыт», определения показателей эффективности мероприятий согласно данным предложениям.
- ✓ Программа разрабатывается на основании Постановления Правительства РФ от 04 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).



# ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ



✓ Цели программы:

- повышение лояльности потребителей за счет повышения качества обслуживания;
- обеспечение высокого уровня удовлетворенности клиентов

✓ Задачи программы:

- формирование и реализация мероприятий по повышению качества очного и заочного (дистанционного, интерактивного) обслуживания;
- контроль исполнения Стандарта качества обслуживания потребителей;
- эффективное использование и развитие каналов коммуникации с потребителями

№	Мероприятия	Срок реализации	Отметка о выполнении
1	Обеспечение информационной открытости (своевременное обновление информации о деятельности Общества на информационных стендах в отделениях, сайте, официальных группах в социальных сетях, наличие информационных раздаточных материалов)	ежеквартально	выполнено
2	Мониторинг времени ожидания и обслуживания потребителей при очном и заочном обращении в центры (пункты) обслуживания потребителей и в call-центр, реагирование на изменения	еженедельно	выполнено
3	Обеспечение и совершенствование дистанционных способов взаимодействия Общества и потребителей		выполнено
3.1	Мониторинг отзывов потребителей в социальных сетях, на различных интернет-площадках, оперативное реагирование и решение возникающих вопросов	еженедельно	выполнено
3.2	Анализ результатов реализации пилотного проекта по использованию инфоматов. Пересмотр точек размещения инфоматов с учетом потребностей потребителей	2 квартал 2025 года	выполнено
3.3	Увеличение количества операторов call-центра до 9 человек	3 квартал 2025 года	выполнено
3.4	Улучшение навигации и наполнения внешнего официального сайта Общества полезной для клиентов информацией	постоянно	выполнено
3.5	Запуск мобильного приложения АО «Янтарьэнергосбыт» для граждан-потребителей	1 квартал 2025	выполнено
4	СМС рассылка гражданам-потребителям с информацией о наличии задолженности	ежемесячно	выполнено
5	Организация возможности приема заявлений от граждан-потребителей по вопросам перезаключения договора энергоснабжения через многофункциональный центр (МФЦ)	ежеквартально	выполнено
6	Установка арт-объектов и благоустройство территорий ЦОК на ул. Дарвина, 10, ЦОК в г. Советске	3 квартал 2025 года	выполнено
7	Проведение опроса лояльности и удовлетворенности качеством обслуживания потребителей	2 квартал 2025 года 4 квартал 2025 года	выполнено



## ПРОГРАММА МЕРОПРИЯТИЙ, НАПРАВЛЕННЫХ НА ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА 2026 ГОД

№	Мероприятия	Планируемый срок реализации
1	Обеспечение информационной открытости (своевременное обновление информации о деятельности Общества на информационных стендах в отделениях, сайте, официальных группах в социальных сетях, наличие информационных раздаточных материалов)	ежеквартально
2	Мониторинг времени ожидания и обслуживания потребителей при очном и заочном обращении в центры (пункты) обслуживания потребителей и в call-центр, реагирование на изменения	еженедельно
3	Увеличение количества окон для обслуживания потребителей-юридических лиц в ЦОК (г. Калининград)	1 квартал 2026
4	Актуализация «Стандарта качества обслуживания потребителей» в соответствии с действующим законодательством	1 квартал 2026
5	Обеспечение и совершенствование дистанционных способов взаимодействия Общества и потребителей	
5.1	Мониторинг отзывов потребителей в социальных сетях, на различных интернет-площадках, оперативное реагирование и решение возникающих вопросов	еженедельно
5.2	Запуск чат-бота для передачи показаний в мессенжере МАХ	1 квартал 2026
5.3	Установка для удобства потребителей дополнительно ещё 2-х инфоматов в городах, где отсутствуют офисы обслуживания (в настоящее время 2 инфомата работают в мкр-не Сельма г.Калининграда и в г. Мамоново)	3 квартал 2026 года
5.4	Улучшение навигации и наполнения внешнего официального сайта Общества полезной для клиентов информацией	постоянно
5.5	Усовершенствование работы кол-центра в целях увеличения охвата звонков потребителей	4 квартал 2026 года
5.6	СМС рассылка гражданам-потребителям с информацией о наличии задолженности	ежемесячно
5.7	Организация возможности приема заявлений от граждан-потребителей по вопросам перезаключения договора энергоснабжения через многофункциональный центр (МФЦ)	ежеквартально
5.8	Рассылка актуальной информации в личный кабинет пользователя, мобильное приложение, по e-mail	ежемесячно
6	Проведение опроса лояльности и удовлетворенности качеством обслуживания потребителей	2 квартал 2026 года 4 квартал 2026 года
7	Реализация инвестиционной программы Общества в части замены приборов учета на интеллектуальные	4 квартал 2026 года

Показатель	Ед. изм.	2025 год
Количество обращений	шт.	76 909
Количество жалоб (претензий) на действия АО "Янтарьэнергосбыт"	шт.	1 360
<b>Очное обслуживание</b>		
Среднее за календарный месяц время ожидания потребителей в очереди до начала обслуживания работником центра обслуживания клиентов	мин : сек	3,25
Среднее за календарный месяц время обслуживания потребителей работником центра обслуживания клиентов	мин : сек	6:92
<b>Заочное обслуживание</b>		
Среднее за календарный месяц время ожидания потребителей до начала обслуживания работником call-центра	мин : сек	1:27
Среднее за календарный месяц время обслуживания потребителей работником call-центра	мин : сек	3:48
Количество переданных показаний через чат-бот в мессенджере Телеграм	шт.	32 854
Количество ответов на обращения в официальной группе в социальной сети ВКонтакте	шт.	1 021
<b>Режим работы каналов заочного обслуживания в течение года</b>		
call-центр		ПН-ЧТ с 8.00 до 18.00, ПТ с 8.00 до 17.00 СБ с 9.00 до 15.00 ВС - выходной
IVR		Круглосуточно
Личный кабинет клиента		Круглосуточно
Официальный сайт АО "Янтарьэнергосбыт"		Круглосуточно
Чат-бот в мессенджере Телеграм		Круглосуточно
Чат-бот в мессенджере Телеграм (прием показаний)		Круглосуточно с 20 по 25 число каждого месяца
Мобильное приложение АО «Янтарьэнергосбыт»		Круглосуточно
Обращения в социальной сети ВКонтакте		круглосуточно



# ЗАКЛЮЧЕНИЕ



- ✓ Для обеспечения высокого уровня сервиса и качества обслуживания АО «Янтарьэнергосбыт» постоянно совершенствует систему обратной связи с потребителями, предоставляет ответы на поступившие обращения, консультирует потребителей по проблемным ситуациям, а также проводит оценочные мероприятия и опросы.
- ✓ Рост числа обслуживаемых потребителей, развитие дистанционных сервисов и динамично изменяющаяся внешняя среда мотивируют компанию уделять особое внимание созданию комфортных, прозрачных и эффективных методов взаимодействия с потребителями.