



РОССЕТИ
ЯНТАРЬ
Энергосбыт

**МЕРОПРИЯТИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ
КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА
«ЯНТАРЬЭНЕРГОСБЫТ» 2024-2025**





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



ПРОГРАММА МЕРОПРИЯТИЙ, НАПРАВЛЕННЫХ НА ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ВЫПОЛНЕННЫХ В 2024 ГОДУ

№	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	Реализация пилотного проекта внедрению инфоматов для интерактивного обслуживания потребителей	3 квартал 2024 года	выполнено
3.3	Увеличение количества операторов call-центра до 9 человек в период с 20 по 25 число	3 квартал 2024 года	выполнено
3.4	Организация возможности приема заявлений от граждан-потребителей по вопросам перезаключения договора энергоснабжения через многофункциональный центр (МФЦ)	ежеквартально	выполнено
3.5	СМС рассылка гражданам-потребителям с информацией о наличии задолженности	4 квартал 2024 года	выполнено
4	Обновление программного обеспечения электронной очереди в ЦОК на ул. Дарвина, 10	1 квартал 2024 года	выполнено
5	Перенос офиса обслуживания потребителей в г. Зеленоградске в более удобное для потребителей место	1 квартал 2024 года	выполнено
6	Благоустройство прилегающей территории офиса обслуживания потребителей в г. Полесске	4 квартал 2024 года	выполнено
7	Реализация инвестиционной программы Общества в части замены приборов учета на интеллектуальные	4 квартал 2024 года	выполнено



ПРОГРАММА МЕРОПРИЯТИЙ, НАПРАВЛЕННЫХ НА ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА 2025 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	Обеспечение и совершенствование дистанционных способов взаимодействия Общества и потребителей	
3.1	Мониторинг отзывов потребителей в социальных сетях, на различных интернет-площадках, оперативное реагирование и решение возникающих вопросов	еженедельно
3.2	Анализ результатов реализации пилотного проекта по использованию инфоматов. Пересмотр точек размещения инфоматов с учетом потребностей потребителей	2 квартал 2025 года
3.3	Увеличение количества операторов call-центра до 10 человек	4 квартал 2025 года
3.4	Улучшение навигации и наполнения внешнего официального сайта Общества полезной для клиентов информацией	постоянно
3.5	Запуск мобильного приложения АО «Янтарьэнергосбыт» для граждан-потребителей	1 квартал 2025
3.6	СМС рассылка гражданам-потребителям с информацией о наличии задолженности	ежемесячно
4	Организация возможности приема заявлений от граждан-потребителей по вопросам перезаключения договора энергоснабжения через многофункциональный центр (МФЦ)	ежеквартально
5	Установка арт-объектов и благоустройство территорий ЦОК на ул. Дарвина, 10, ЦОК в г. Советске	3 квартал 2025 года
6	Проведение опроса лояльности и удовлетворенности качеством обслуживания потребителей	2 квартал 2025 года 4 квартал 2025 года
7	Реализация инвестиционной программы Общества в части замены приборов учета на интеллектуальные	4 квартал 2025 года

ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЗА 2024 ГОД

Показатель	Ед. изм.	2024 год
Количество обращений	шт.	62 626
Количество жалоб (претензий) на действия АО "Янтарьэнергосбыт"	шт.	113
Очное обслуживание		
Среднее за календарный месяц время ожидания потребителей в очереди до начала обслуживания работником центра обслуживания клиентов	мин : сек	3:06
Среднее за календарный месяц время обслуживания потребителей работником центра обслуживания клиентов	мин : сек	6:54
Заочное обслуживание		
Среднее за календарный месяц время ожидания потребителей до начала обслуживания работником call-центра	мин : сек	1:18
Среднее за календарный месяц время обслуживания потребителей работником call-центра	мин : сек	2:54
Количество переданных показаний через чат-бот в мессенджере Телеграм	шт.	17 765
Количество ответов на обращения в официальной группе в социальной сети ВКонтакте	шт.	1 118
Режим работы каналов заочного обслуживания в течение года		
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



- ✓ В целях улучшения качества обслуживания в 2024 году выполнен запуск пилотного проекта по введению уникальной системы видеообслуживания с помощью инфоматов в микрорайоне Сельма и пгт Янтарном. Умные устройства позволят жителям региона в режиме видеосвязи получать консультации специалистов, сканировать и передавать документы в ресурсоснабжающую организацию, оплачивать счета. Кроме того, с появлением инфоматов расширится география присутствия компании в регионе.
- ✓ 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.