

УТВЕРЖДАЮ

Директор АО «СамГЭС»

И.М.Сулейманов

2024 года



## Выполненные мероприятия по улучшению качества обслуживания потребителей за 2023 год

№ п/п	Наименование мероприятия
1	Разработка, изготовление и распространение раздаточного материала (буклеты, листовки, бланки) для потребителей, приобретающих электроэнергию для коммунально-бытовых нужд
2	Проведение очного анкетирования потребителей и оценка уровня удовлетворенности потребителей по критериям обслуживания
3	Выставление счетов на оплату электрической энергии потребителям, приобретающим электроэнергию для коммунально-бытовых нужд
4	Организация контроля учета потребителей, приобретающих электроэнергию для коммунально-бытовых нужд
5	Организация договорной работы с потребителями (покупателями), приобретающими электрическую энергию для коммерческих (профессиональных) нужд
6	Исполнение условий договоров энергоснабжения в части выставления расчетных документов потребителям (покупателям), приобретающим электрическую энергию для коммерческих (профессиональных) нужд
7	Внедрение интеллектуального учета
8	Обеспечение инфраструктуры и стандартов обслуживания потребителей, приобретающих электроэнергию для коммунально-бытовых нужд посредством выполнения проверок отделений на предмет соответствия стандартам обслуживания
9	Модернизация Интернет-сайта Общества в части оптимизации его структуры и навигации, улучшения имеющихся функций и разработки и внедрения новых способов взаимодействия с потребителем в рамках деятельности, сопутствующей исполнению договоров электроснабжения
10	Внедрение нового способа оплаты электроэнергии через систему быстрых платежей
11	Переход на новый Личный кабинет для бытовых потребителей и коммерческих клиентов
12	Отправка потребителям почтовых мейлеров с информацией о задолженности и возможных мерах при нарушении платежной дисциплины
13	Проведение стимулирующих акций для потребителей

№ п/п	Наименование мероприятия
14	Расширение перечня оказываемых дополнительных платных работ (услуг) потребителям
15	Проведение медиа-кампании в средствах массовой информации по вопросам перехода на новый Личный кабинет и изменении тарифов на электроэнергию
16	Проведение медиа-кампании в средствах массовой информации по вопросам качества платежной дисциплины потребителей по договорам энергоснабжения
17	Проведение тренингов для персонала контакт-центра этике делового телефонного разговора
18	Создание и функционирование выездных бригад для контроля над качеством очного обслуживания потребителей
19	Создание иллюстраций, отображающих визуальный образ физической связи электрической энергии с жизнедеятельностью города и его жителей, для дизайна счетов-квитанций
20	Модернизация фирменного стиля Общества (вывески, информационные стенды, брендирование служебных автомобилей для выездных бригад)