



РОССЕТИ
ЯНТАРЬ
Энергосбыт

**МЕРОПРИЯТИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ
КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА
«ЯНТАРЬЭНЕРГОСБЫТ» 2023-2024**





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 (размещение актуальной информации о деятельности Общества на информационных стендах в отделениях, сайте, официальных группах в социальных сетях, наличие актуальных раздаточных материалов)	Ежеквартально	1 квартал - выполнено 2 квартал - выполнено 3 квартал - выполнено 4 квартал - 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		
3.1	Мониторинг отзывов потребителей в социальных сетях, на различных интернет-площадках, реагирование на замечания	еженедельно	выполнено
3.2	Внедрение чат-бота для передачи показаний прибора учета для физических лиц	1 квартал 2023 года	выполнено
3.3	Расширение перечня возможностей чат-бота	3 квартал 2023 года	выполнено
3.4	Перенастройка системы интерактивного голосового меню (IVR), в связи с актуализацией запросов потребителей	2 квартал 2023 года	выполнено
3.5	Увеличение количества операторов call-центра до 9 человек	3 квартал 2023 года	выполнено
3.6	Введение в действие дополнительного единого бесплатного номера call-центра для приема звонков потребителей 8-800-250-84-58	2 квартал 2023 года	выполнено
3.7	Переход на новую версию программного обеспечения для расчетов с потребителями	3 квартал 2023 года	выполнено
3.8	Обновление функционала и интерфейса личных кабинетов физических и юридических лиц	3 квартал 2023 года	выполнено
3.8.1	Реализация возможности гражданам-потребителям самостоятельно вносить изменения в контактные данные (номер телефона) в личном кабинете физических лиц	3 квартал 2023 года	выполнено
3.8.2	Реализация возможности самостоятельного оформления потребителем подписки на электронную квитанцию в личном кабинете клиента	3 квартал 2023 года	выполнено
3.8.3	Реализация возможности мониторинга текущих показаний прибора учета, включенных в интеллектуальную систему в личном кабинете клиента	2 квартал 2023 года	выполнено
4	Приведение центров (пунктов) обслуживания потребителей к единообразию в соответствии с требованиями Стандарта и Брендбука	по необходимости	выполнено
5	Обновление Стандарта обслуживания потребителей	3 квартал 2023 года	выполнено
6	Реализация инвестиционной программы Общества в части замены приборов учета на интеллектуальные	4 квартал 2023 года	выполнено
7	Организация возможности приема заявлений от граждан-потребителей по вопросам перезаключения договора энергоснабжения через многофункциональный центр (МФЦ).	4 квартал 2023 года	выполнено
8	Реализация дублирующего способа уведомления должников-юридических лиц через мессенджер Viber о приостановке подачи электроэнергии	по необходимости	выполнено



№	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	Реализация пилотного проекта внедрению инфоматов для интерактивного обслуживания потребителей	3 квартал 2024 года
3.3	Увеличение количества операторов call-центра до 10 человек	3 квартал 2024 года
3.4	Расширение функционала возможностей чат-бота в мессенджере Телеграм	3 квартал 2024 года
4	Обновление программного обеспечения электронной очереди в ЦОК на ул. Дарвина, 10	1 квартал 2024 года
5	Проведение опроса лояльности и удовлетворенности качеством обслуживания потребителей	2 квартал 2024 года 4 квартал 2024 года
6	Реализация инвестиционной программы Общества в части замены приборов учета на интеллектуальные	4 квартал 2024 года

Показатель	Ед. изм.	2023 год
Количество обращений	шт.	59 744
Количество жалоб (претензий) на действия АО "Янтарьэнергосбыт"	шт.	879
Очное обслуживание		
Среднее за календарный месяц время ожидания потребителей в очереди до начала обслуживания работником центра обслуживания клиентов	мин : сек	2:36
Среднее за календарный месяц время обслуживания потребителей работником центра обслуживания клиентов	мин : сек	7:03
Заочное обслуживание		
Среднее за календарный месяц время ожидания потребителей до начала обслуживания работником call-центра	мин : сек	3:32
Среднее за календарный месяц время обслуживания потребителей работником call-центра	мин : сек	2:52
Количество переданных показаний через чат-бот в мессенджере Телеграм	шт.	13 949
Количество ответов на обращения в официальной группе в социальной сети ВКонтакте	шт.	1 202
Режим работы каналов заочного обслуживания в течение года		
call-центр		ПН-ПТ с 8.00 до 18.00 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
Обращения в социальной сети ВКонтакте		круглосуточно



ЗАКЛЮЧЕНИЕ



✓ Проведенные в 2023 году мероприятия по повышению качества обслуживания потребителей нашли свое отражение в улучшении показателей среднего времени ожидания при очном и заочном обращении в центры обслуживания клиентов и call-центр АО «Янтарьэнергосбыт».

По итогам 2023 года АО «Янтарьэнергосбыт» удостоено специальных дипломов конкурса «Лучшая энергосбытовая компания России» в двух номинациях: «Наиболее информационно открытая энергосбытовая компания», «За высокие стандарты очного обслуживания клиентов». Жюри высоко оценило эффективность коммуникаций с электронными СМИ и минимальное время ожидания в очереди на приём к специалисту.

✓ 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.