

Программа мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей ПАО «Самараэнерго» на 2023 г.

№	Наименование мероприятия	Срок реализации	Факт исполнения
1	Организация обучения работников Контакт-центра и работников отделений ПАО «Самараэнерго» (Памятка по работе с гражданами-потребителями / Правила делового общения работников отделений с гражданами-потребителями электрической энергии)	1 квартал 2023 г.	Исполнено
2	Реализация программы «Тайный звонящий» для проведения анализа навыков работников центров обслуживания клиентов ПАО «Самараэнерго» и исполнения требований Стандарта качества обслуживания клиентов (потребителей), утвержденного Приказом ПАО «Самараэнерго» от 16.07.2021 № 153.	1 квартал 2023 г.	Исполнено
3.	Мониторинг обращений граждан-потребителей, поступающих в ПАО «Самараэнерго» в устной, письменной форме или в форме электронного документа.	Ежемесячно	Исполнено
3.1.	Анализ и ранжирование обращений граждан-потребителей		
3.2.	Анализ результатов рассмотрения обращений граждан-потребителей		
3.3.	Оценка степени удовлетворенности граждан-потребителей качеством ответов на обращения.		
4	Разработка и внедрение анкеты для опроса граждан-потребителей	4 квартал 2023.	Исполнено
5	Оптимизация времени ожидания в очереди и времени обслуживания при организации очного обслуживания граждан-потребителей. Внедрение программного обеспечения системы управления очередью «Дамаск» (СУО «Дамаск») на всех информационных киосках отделений	4 квартал 2023.	Исполнено
7	Актуализация вопросов и ответов в разделе «Часто задаваемые вопросы» на сайте ПАО «Самараэнерго»	4 квартал 2023.	Перенос на 2 квартал 2024 г.
8	Внедрение и настройка чат-бота на официальном сайте ПАО «Самараэнерго»	4 квартал 2023.	Перенос на 2 квартал 2024 г.
9	Актуализация Стандарта качества обслуживания клиентов (потребителей)	4 квартал 2023.	Перенос на 4 квартал 2022 г.