

Программа мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей в ПАО «Самараэнерго» на 2024 г.

№ п/п	Наименование мероприятия	Плановый срок реализации	Факт выполнения	Примечание
1	Внутренний периодический аудит качества обслуживания, в рамках комплексных проверок Отделений компании.	Ежеквартально		
2	Организация раздела «Качество обслуживания потребителей» на официальном сайте ПАО «Самараэнерго» во исполнение требований ПП 557.	29.03.2024		
3	Мониторинг, ранжирование и анализ жалоб граждан-потребителей, поступающих в ПАО «Самараэнерго» в устной, письменной форме и в форме электронного документа.	Ежемесячно		Исходные данные для последующего формирования корректирующих и предупреждающих мероприятий, направленных на улучшение качества обслуживания потребителей.
4	Организация инспекционных проверок «Тайный звонящий»/«Тайный покупатель».	Ежеквартально на основе плана		
5	Развитие компетенций сотрудников компании для повышения качества обслуживания клиентов.	На основе плана		Приобретение обучающимися специальных знаний, умений и навыков, необходимых для обеспечения качества оказания услуг:
				- организация обучающих тренингов для сотрудников Отделений ПАО «Самараэнерго» по вопросам качества оказания услуг и построению эффективного клиентского сервиса;
				- организация обучающих тренингов для сотрудников Колл-центра по вопросам энергоснабжения, качества оказания услуг и «Часто задаваемым вопросам» (ЧЗВ / FAQ);
				- организация обучающих тренингов для сотрудников Отделений ПАО «Самараэнерго» по Правилам делового общения;
				- проведение тестирования сотрудников по вопросам знания организационно-распорядительных документов Общества в области качества.
6	Обеспечение информационной открытости и актуальности сведений о работе Общества.	Ежеквартально		Размещение актуальной информации о деятельности Общества на информационных стендах в отделениях, на сайте, в официальных группах в социальных сетях, наличие актуальных информационных материалов.
7	Предоставление клиенту возможности вносить / отменять запись на очный прием в Отделений (ЦОК-и) разными способами.	31.10.2024		по прямым телефонам Отделений компании;
		31.10.2024		в личном кабинете на сайте компании;
		31.10.2024		через колл-центр 8-800;

№ п/п	Наименование мероприятия	Плановый срок реализации	Факт выполнения	Примечание
		31.10.2024		через терминалы системы управления электронной очередью (СУО).
8	Нормирование и оптимизация времени обслуживания по видам обращений на основе данных системы управления электронной очередью (СУО).	Ежеквартально		
9	Развитие заочных форм обслуживания и обеспечения доступности сервисов.	Ежеквартально		Актуализация раздела «Часто задаваемые вопросы» на сайте ПАО «Самараэнерго».
		30.11.2024		Внедрение оценки качества обслуживания с использованием QR-кода, размещенного в зонах очного обслуживания в Отделениях (ЦОК-ах).
		30.11.2024		Разработка и размещение анкеты для юридических лиц на сайте ПАО «Самараэнерго».
		30.11.2024		Актуализация алгоритма работы IVR (8-800) текущим требованиям законодательства, полноты и качеству сервисов заочного обслуживания.
		30.11.2024		Развитие инструментов оперативного оповещения клиентов об изменении в работе Отделений компании: режима работы /адреса и телефоны/категории обслуживания*/каналах заочного обслуживания/тарифах и условиях энергоснабжения потребителей.
		30.11.2024		Создание разделов сайта и ЛК компании для формирования заявки на замену/установку/ опломбировку прибора учета.
		Ежеквартально		Модернизация чат-бота на официальном сайте ПАО «Самараэнерго» на основе раздела «Часто задаваемые вопросы».
		30.11.2024		Внедрение на сайте сервиса - онлайн формы «Обратный звонок потребителю».