Приложение №1 к приказу

ПАО «Саратовэнерго»

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_

**Программа мероприятий**

**по повышению качества обслуживания клиентов**

**ПАО «Саратовэнерго»**

**на 2025 год**

Саратов

2025 г.

1. **Общие положения**
   1. Программа мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей. (покупателей) (далее – Программа) предназначена для систематизации и комплексного внедрения предложений и инициативных решений в части повышения уровня клиентоориентированности, построения плана по их продвижению в Компании, определения показателей эффективности реализации Программы согласно данным предложениям, обозначения необходимого объема финансирования, контроля реализации предложений по повышению клиентоориентированности и оценки показателей эффективности осуществления Программы.
   2. Программа разработана на основании Постановления Правительства РФ от 4 мая 2012 г. № 442 (далее – ПП РФ № 442), согласно которым 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).
   3. Компания ежегодно в 1 квартале следующего за истекшим годом, публикует на своем официальном сайте перечень мероприятий, включенных в Программу и выполненных в текущем году (или указание на их отсутствие и причины невыполнения).
2. **Цели и задачи программы**
   1. Цели:

- повышение лояльности клиентов за счет повышения качества обслуживания;

- обеспечение высокого уровня удовлетворенности клиентов по всем показателям оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания (далее – Оценка);

- обеспечение эффективной обратной связи с клиентами для усовершенствования и оптимизации действующих механизмов взаимодействия и формирования новых решений.

* 1. Задачи:

Для реализации поставленных целей необходимо решить следующие задачи:

* формирование и реализация мероприятий на основании данных, полученных в ходе оперативной и комплексной оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания;
* формирование и реализация мероприятий по повышению качества очного и заочного (интерактивного, дистанционного) обслуживания;
* контроль исполнения требований Стандарта обслуживания клиентов;
* эффективное использование каналов коммуникации и обеспечение клиентов удобной коммуникацией с Компанией благодаря созданию и развитию цифровых сервисов.

1. **План мероприятий по повышению качества обслуживания**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Предложения** | **Мероприятия** | **Срок** | **Результат** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **1.** | **Очное обслуживание** | | | |
| **1.1.** | **Офис обслуживания клиентов В2В** | | | |
| 1.1.1 | Развитие сервисов и повышение удобства очного обслуживания клиентов | Установка терминалов электронной очереди | 31.12.2025 | Сервис электронной очереди внедрен в офисах:   1. Заволжское МРО; 2. Правобережное МРО. |
| Внедрение сервиса предварительной записи на очный прием | 31.12.2025 | Сервис предварительной записи внедрен в офисах:   1. Заволжское МРО; 2. Правобережное МРО. 3. Приволжское МРО; 4. Прихоперское МРО; 5. Северное МРО; 6. Северо-Восточное МРО; 7. Центральное МРО. |
| Внедрение цифрового сервиса опроса оценки качества. (Установка на рабочих местах «кнопки оценки качества обслуживания») | 31.12.2025 | Сервис опросов удовлетворенности внедрен в МРО:   1. Заволжское МРО; 2. Правобережное МРО. |
| 1.1.2 | Повышение качества обработки обращений по заключению договора | Повысить уровень качества обработки обращений по заключению договора | 31.12.2025 | Сроки заключения договора соблюдаются. |
| 1.1.3 | Привести к единообразию подход к наполнению информацией для клиентов в МРО, подход к размещению информационных объявлений, оформлению стендов, способам оформления, табличкам. | Снижение потребительских усилий при посещении офиса очного обслуживания клиентов в рамках исполнения требований Стандарта качества обслуживания клиентов | 31.12.2025 | Повышение качества очного обслуживания клиентов в рамках исполнения «Требований Стандарта качества обслуживания клиентов» |
| **1.2.** | **Офис обслуживания клиентов В2С** | | | |
| 1.2.1 | Развитие сервисов и повышение удобства очного обслуживания клиентов  Провести интеграцию предварительной записи на сайте Общества с системой электронной очереди | Установка терминалов электронной очереди | 31.12.2025 | Сервис электронной очереди внедрен в КО:   1. ГРП ФЛ Марксовского района; 2. ЦО ФЛ Ершовского и Дергачевского районов; 3. ГРП Татищевского района; 4. ГРП Ртищевского района. |
| Внедрение цифрового сервиса опроса оценки качества. (Установка на рабочих местах «кнопки оценки качества обслуживания») | 31.12.2025 | Сервис опросов удовлетворенности внедрен в МРО:   1. Марксовского района; 2. ЦО ФЛ Ершовского и Дергачевского районов; 3. ГРП Татищевского района; 4. ГРП Ртищевского района. |
| Проведение доработки интеграции предварительной записи на сайте Общества с системой электронной очереди | 31.12.2025 | Возможность для клиента ФЛ записаться на очное обслуживание удаленно на удобное время при наличии в ЦО ФЛ, ГРП ФЛ терминала электронной очереди |
| 1.2.2. | Оптимизация процессов и сервисов оплаты | Настройка ПО в части приема платежей через СБП в кассах Общества | 4 квартал 2025 | Сервис приема платежей через СБП внедрен |
| Доработка ПО по приему платежей за электроэнергию/продажи товаров по QR-коду. | 4 квартал 2025 | Функционал приема платежей по QR-коду внедрен. |
| 1.2.3 | Повышение качества обработки обращений по заключению договора | Повысить уровень качества обработки обращений по заключению договора | 31.12.2025 | Сроки заключения договора соблюдаются. |
| 1.2.4 | Повышение качества обслуживания отдельной категории населения | Создание дополнительных условий, повышающих качество обслуживания участников СВО и членов их семей в соответствии с направлением развития социальной политики РФ в 2025 г. | 30.06.2025 | Обслуживание отдельной категории населения организовано. |
| 1.2.5 | Снижение потребительских усилий при посещении офиса обслуживания | Проведение Дня клиента (приём клиентов руководителем территориального подразделения);  подготовка "памяток"/инструкций | 30.06.2025 | Обслуживание отдельной категории населения организовано. |
| 1.2.6 | Снижение потребительских усилий при посещении офиса обслуживания | Изменение режима работы офиса. Смещенный график обслуживания клиентов | 30.06.2025 | Обслуживание отдельной категории населения организовано. |
| 1.2.7 | Привести к единообразию подход к наполнению информацией для клиентов в ЦО ФЛ, ГРП ФЛ, подход к размещению информационных объявлений, оформлению стендов, способам оформления, табличкам | Снижение потребительских усилий при посещении офиса очного обслуживания клиентов в рамках исполнения требований Стандарта качества обслуживания клиентов | 31.12.2025 | Повышение качества очного обслуживания клиентов в рамках исполнения «Требований Стандарта качества обслуживания клиентов» |
| **2.** | **Интерактивное обслуживание** | | | |
| **2.1.** | **Обслуживание на официальном сайте В2В** | | | |
| 2.1.1 | Доработка чат-бота на официальном сайте ПАО «Саратовэнерго» в рамках оказания услуг ОКЦ в части часто задаваемых вопросов позволит минимизировать количество обращений клиентов в территориальные подразделения и предоставить интересующую информацию клиенту в рамках общения с чат-ботом. | Доработка сценариев чат-бота на сайте ПАО «Саратовэнерго» в части «часто задаваемых вопросов» | 31.12.2025 | Сокращено количество обращений клиентов в очный канал обслуживания. |
| **2.2.** | **Обслуживание на официальном сайте В2С** | | | |
|  | Доработка чат-бота на официальном сайте ПАО «Саратовэнерго» в рамках оказания услуг ОКЦ в части часто задаваемых вопросов позволит минимизировать количество обращений клиентов в территориальные подразделения и предоставить интересующую информацию клиенту в рамках общения с чат-ботом. | Доработка сценариев чат-бота на сайте ПАО «Саратовэнерго» в части «часто задаваемых вопросов» | 31.12.2025 | Сокращено количество обращений клиентов в очный канал обслуживания. |
| 2.2.2 | Доработка формы обратной связи «Интернет-приёмная» | Доработка канала коммуникаций «Интернет-приёмная» в части изменения (упрощения) интерфейса, добавления обязательных полей в целях упрощения идентификации клиентов. | 31.12.2025 | Сокращен срок получения ответа клиентом ФЛ и улучшение качества обслуживания |
| **2.3.** | **Обслуживание в Личном кабинете, в том числе в мобильном приложении В2В** | | | |
| 2.3.1 | Развитие и оптимизация сервисов, повышение удобства обслуживания клиентов | Доработка функциональности ЛКК в части размещения ПД с факсимиле печати и подписи руководителя, также реализована возможность размещения часов пиковой нагрузки. | 31.12.2025 | Функциональность ЛКК доработана, улучшено качество обслуживания клиентов через канал коммуникаций ЛКК. |
| 2.3.2 | Повышение качества обработки обращений по заключению договора | Повысить уровень качества обработки обращений по заключению договора | 31.12.2025 | Сроки заключения договора соблюдаются. |
| **2.4.** | **Обслуживание в Личном кабинете, в том числе в мобильном приложении В2С** | | | |
| 2.4.1 | Развитие и оптимизация сервисов, повышение удобства обслуживания клиентов | Доработка функциональности мобильной версии ЛКК ФЛ в части возможности размещения и печати ПД из ЛКК | 31.12.2025 | Функциональность ЛКК доработана, улучшено качество обслуживания клиентов через канал коммуникаций ЛКК ФЛ. |
| 2.4.2 | Развитие и оптимизация сервисов, повышение удобства обслуживания клиентов | Доработка функциональности мобильной версии ЛКК ФЛ в части возможности размещения и печати справки о начислении из ЛКК | 31.12.2025 | Функциональность ЛКК доработана, улучшено качество обслуживания клиентов через канал коммуникаций ЛКК ФЛ. |
| 2.4.3 | Повышение качества обработки обращений по заключению договора | Повысить уровень качества обработки обращений по заключению договора | 31.12.2025 | Сроки заключения договора соблюдаются. |
| **2.5.** | **Обслуживание письменных обращений по электронной почте В2В** | | | |
| 2.5.1 | Повышение качества обработки обращений по заключению договора | Повысить уровень качества обработки обращений по заключению договора | 31.12.2025 | Сроки заключения договора соблюдаются. |
| **2.6** | **Обслуживание письменных обращений по электронной почте В2В** | | | |
| 2.6.1 | Повышение качества обработки обращений по заключению договора | Повысить уровень качества обработки обращений по заключению договора | 31.12.2025 | Сроки заключения договора соблюдаются. |