**Отчет по Программе мероприятий по повышению качества обслуживания**

**потребителей (покупателей) ПАО "Саратовэнерго"**

**на 2023-2024 год**

1. **Анализ текущего состояния.**

В Обществе организовано обслуживание клиентов – физических лиц (В2С) и юридических лиц (В2В) в режиме 24/7 с распределением нагрузки по очным и дистанционным каналам коммуникаций.

В целях очного обслуживания клиентов в ПАО «Саратовэнерго» функционируют 8 центров обслуживания ФЛ (ЦО ФЛ) и 20 групп по работе с клиентами ФЛ (ГРП ФЛ).

В 4 ЦО ФЛ и 5 ГРП ФЛ имеется по 2 офиса обслуживания клиентов ФЛ, таким образом обслуживание клиентов ФЛ осуществляется в 37 офисах обслуживания. Обслуживание клиентов ЮЛ осуществляется в 7 межрайонных отделениях (МРО).

**Перечень офисов обслуживания ПАО «Саратовэнерго»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование центров обслуживания клиентов/клиентских офисов** | **Адреса центров обслуживания клиентов/клиентских офисов** | **График обслуживания** | **Обслуживание сегмента B2C/B2B** | **Возможность оплаты без комиссии** |
| Центр обслуживания физических лиц Ершовского и Дергачевского районов (клиенты Ершовского района) | 413503, Саратовская область,  г. Ершов, ул. Ломоносова, 2 | пн.- чт. с 08:00 до 17:00 пт, сб. с 08:00 до 16:00 перерыв с 12:00 до 13:00 | B2C/B2B | Касса /терминал |
| Центр обслуживания физических лиц Балашовского и Романовского районов (клиенты Балашовского района) | 412315, Саратовская область,  г. Балашов, ул. Володарского, 41 | пн.- чт. с 08:00 до 17:00 пт, сб. с 08:00 до 16:00 перерыв с 12:00 до 13:00 | B2C/B2B | Касса /терминал |
| Центр обслуживания физических лиц Пугачевского и Перелюбского районов (клиенты Пугачевского района) | 413720, Саратовская область,  г. Пугачев, ул. Сеницы, 26 | пн.- чт. с 08:00 до 17:00 пт, сб. с 08:00 до 16:00 перерыв с 12:00 до 13:00 | B2C/B2B | Касса /терминал |
| Центр обслуживания физических лиц Энгельсского и Ровенского районов (клиенты Энгельсского района) | 413100, Саратовская область,  г. Энгельс, пл. Свободы, 15Б | пн.- чт. с 08:00 до 17:00 пт, сб. с 08:00 до 16:00 перерыв с 12:00 до 13:00 | B2C/B2B | Касса /терминал |
| Центр обслуживания физических лиц Марксовского района | 413093,Саратовская область,  г. Маркс, ул. Кирова, 35а | пн.- чт. с 08:00 до 17:00 пт, сб. с 08:00 до 16:00 перерыв с 12:00 до 13:00 | B2C | Касса /терминал |
| Центр обслуживания физических лиц Балаковского и Духовницкого районов (клиенты Балаковского района) | 410857, Саратовская область,  г. Балаково, ул. Факел Социализма, 21 | пн.- чт. с 08:00 до 17:00 пт, сб. с 08:00 до 16:00 перерыв с 12:00 до 13:00 | B2C/B2B | Касса /терминал |
| Центр обслуживания физических лиц Вольского района | 412900, Саратовская область,  г. Вольск, ул. Токина, 1 | пн.- чт. с 08:00 до 17:00 пт, сб. с 08:00 до 16:00 перерыв с 12:00 до 13:00 | B2C | Касса /терминал |
| Центр обслуживания физических лиц Саратовского района | 410002, Саратовская область,  г. Саратов, ул. им. Мичурина И.В., 166/168 | пн.- чт. с 08:00 до 17:00 пт, сб. с 08:00 до 16:00 перерыв с 12:00 до 13:00 | B2C/B2B | Касса /терминал |
| Центр обслуживания физических лиц Балашовского и Романовского районов (клиенты Романовского района) | 412270, Саратовская область,  р.п. Романовка, ул. Народная, 13 | вт.и чт. с 08:00 до 17:00 перерыв с 12:00 до 13:00 | B2C | Терминал |
| Центр обслуживания физических лиц Пугачевского и Перелюбского районов (клиенты Перелюбского района) | 413750, Саратовская область,  с. Перелюб, ул. Чапаевская, 95 | вт.и чт. с 08:00 до 16:00 перерыв с 12:00 до 13:00 | B2C | Терминал |
| Центр обслуживания физических лиц Энгельсского и Ровенского районов (клиенты Ровенского района) | 413270, Саратовская область,  р.п. Ровное, ул. Гагарина, 10 | вт.и чт. с 08:00 до 17:00 перерыв с 12:00 до 13:00 | B2C | Сайт/ЛКК |
| Центр обслуживания физических лиц Балаковского и Духовницкого районов (клиенты Духовницкого района) | 413900, Саратовская область,  р.п. Духовницкое, ул. Ленина, 12/12в | вт.и чт. с 08:00 до 17:00 перерыв с 12:00 до 13:00 | B2C | Сайт/ЛКК |
| Группа по работе с потребителями - физическими лицами Новоузенского и Александрово-Гайского районов (клиенты Новоузенского района) | 413360, Саратовская область,  г. Новоузенск, ул. Московская, 30 | пн.- чт. с 08:00 до 17:00, пт. с 08:00 до 16:00 перерыв с 12:00 до 13:00 | B2C | Касса /терминал |
| Группа по работе с потребителями - физическими лицами Новоузенского и Александрово-Гайского районов (клиенты Александрово-Гайского района) | 413370, Саратовская область,  с. Александров Гай, пл. Торговый центр, 9 | вт.и чт. с 08:00 до 16:00 перерыв с 12:00 до 13:00 | B2C | Терминал |
| Группа по работе с потребителями - физическими лицами Озинского района | 413600, Саратовская область,  р.п. Озинки, ул. Пушкинская, 48 | пн.- чт. с 08:00 до 17:00, пт. с 08:00 до 16:00 перерыв с 12:00 до 13:00 | B2C | Касса /терминал |
| Группа по работе с потребителями - физическими лицами Татищевского района | 412170, Саратовская область,  р.п. Татищево, ул. Крупской, 21 «А» | пн.- чт. с 08:00 до 17:00, пт. с 08:00 до 16:00 перерыв с 12:00 до 13:00 | B2C/B2B | Касса /терминал |
| Группа по работе с потребителями - физическими лицами Аткарского и Екатериновского районов (клиенты Аткарского района) | 412423, Саратовская область,  г. Аткарск, ул. Чапаева, 74 | пн.- чт. с 08:00 до 17:00, пт. с 08:00 до 16:00 перерыв с 12:00 до 13:00 | B2C | Касса /терминал |
| Группа по работе с потребителями - физическими лицами Аткарского и Екатериновского районов (клиенты Екатериновского района) | 412120, Саратовская область,  р.п. Екатериновка, ул. Советская, 47 | вт.и чт. с 08:00 до 17:00 перерыв с 12:00 до 13:00 | B2C | Терминал |
| Группа по работе с потребителями - физическими лицами Калининского района | 412484, Саратовская область,  г. Калининск, ул. Коллективная, 6 | пн.- чт. с 08:00 до 17:00, пт. с 08:00 до 16:00 перерыв с 12:00 до 13:00 | B2C | Касса /терминал |
| Группа по работе с потребителями - физическими лицами Красноармейского района | 412800 г. Красноармейск, Карла Маркса д.85 | пн.- чт. с 08:00 до 17:00, пт. с 08:00 до 16:00 перерыв с 12:00 до 13:00 | B2C | Касса /терминал |
| Группа по работе с потребителями - физическими лицами Лысогорского района | 412860, Саратовская область,  р.п. Лысые Горы, ул. Луговая | пн.- чт. с 08:00 до 17:00, пт. с 08:00 до 16:00 перерыв с 12:00 до 13:00 | B2C | Касса /терминал |
| Группа по работе с потребителями - физическими лицами Ртищевского района | 412031, Саратовская область,  г. Ртищево, ул. 60 лет Октября, 7 | пн.- чт. с 08:00 до 17:00, пт. с 08:00 до 16:00 перерыв с 12:00 до 13:00 | B2C | Касса /терминал |
| Группа по работе с потребителями - физическими лицами Самойловского района | 412370, Саратовская область,  р.п. Самойловка, ул. 30 лет Победы, 32 | пн.- чт. с 08:00 до 17:00, пт. с 08:00 до 16:00 перерыв с 12:00 до 13:00 | B2C | Касса /терминал |
| Группа по работе с потребителями - физическими лицами Аркадакского и Турковского районов (клиенты Аркадакского района) | 412210, Саратовская область,  г. Аркадак, ул. Ленина, 16 | пн.- чт. с 08:00 до 17:00, пт. с 08:00 до 16:00 перерыв с 12:00 до 13:00 | B2C | Касса /терминал |
| Группа по работе с потребителями - физическими лицами Аркадакского и Турковского районов (клиенты Турковского района) | 412070, Саратовская область,  р.п. Турки, ул. Революционная, 13 | вт.и чт. с 08:00 до 17:00 перерыв с 12:00 до 13:00 | B2C | Терминал |
| Группа по работе с потребителями - физическими лицами Ивантеевского района | 413950, Саратовская область,  с. Ивантеевка, ул. Интернациональная, 1Б | пн.- чт. с 08:00 до 16:00, пт. с 08:00 до 15:00 перерыв с 12:00 до 13:00 | B2C | Касса /терминал |
| Группа по работе с потребителями - физическими лицами Воскресенского района | 413030, Саратовская область,  с. Воскресенское, ул. Калинина, 5 | пн.- чт. с 08:00 до 16:00, пт. с 08:00 до 15:00 перерыв с 12:00 до 13:00 | B2C | Касса /терминал |
| Группа по работе с потребителями - физическими лицами Петровского района | 412540, саратовская область,  г. Петровск, ул. Спартака, 8а | пн.- чт. с 08:00 до 17:00, пт. с 08:00 до 16:00 перерыв с 12:00 до 13:00 | B2C | Касса /терминал |
| Группа по работе с потребителями - физическими лицами Базарно-Карабулакского и Балтайского районов (клиенты Базарно-Карабулакского района) | 412600, Саратовская область,  р.п. Базарный Карабулак, ул. Ленина, 2a | пн.- чт. с 08:00 до 17:00, пт. с 08:00 до 16:00 перерыв с 12:00 до 13:00 | B2C | Касса /терминал |
| Группа по работе с потребителями - физическими лицами Базарно-Карабулакского и Балтайского районов (клиенты Балтайского района) | 412630, Саратовская область,  с. Балтай, пер. Почтовый, 17 | вт.и чт. с 08:00 до 16:00 перерыв с 12:00 до 13:00 | B2C | Терминал |
| Группа по работе с потребителями - физическими лицами Новобурасского района | 412580, Саратовская область,  р.п. Новые Бурасы, ул. Баумана, 32 | пн.- чт. с 08:00 до 17:00, пт. с 08:00 до 16:00 перерыв с 12:00 до 13:00 | B2C | Касса /терминал |
| Группа по работе с потребителями - физическими лицами Советского района | 413210, Саратовская область,  п. Степное, ул. 50 лет Победы, 13 | пн.- чт. с 08:00 до 17:00, пт. с 08:00 до 16:00 перерыв с 12:00 до 13:00 | B2C | Касса /терминал |
| Группа по работе с потребителями - физическими лицами Краснокутского и Питерского районов (клиенты Краснокутского района) | 413240, Саратовская область,  г. Красный Кут, ул. Рабочая, 60 | пн.- чт. с 08:00 до 17:00, пт. с 08:00 до 16:00 перерыв с 12:00 до 13:00 | B2C | Касса /терминал |
| Группа по работе с потребителями - физическими лицами Краснокутского и Питерского районов (клиенты Питерского района) | 413320, Саратовская область,  с. Питерка, ул. Ленина, 73, 2-й этаж | вт.и чт. с 08:00 до 16:00 перерыв с 12:00 до 13:00 | B2C | Терминал |
| Группа по работе с потребителями - физическими лицами Федоровского района | 413410, Саратовская область,  р.п. Мокроус, ул. Центральная, 55а | пн.- чт. с 08:00 до 17:00, пт. с 08:00 до 16:00 перерыв с 12:00 до 13:00 | B2C | Касса /терминал |
| Группа по работе с потребителями - физическими лицами Хвалынского района | 412780, Саратовская область,  г. Хвалынск, ул. Советская, 128 | пн.- чт. с 08:00 до 17:00, пт. с 08:00 до 16:00 перерыв с 12:00 до 13:00 | B2C | Касса /терминал |
| Группа по работе с потребителями - физическими лицами Краснопартизанского района | 413540, Саратовская область,  п. Горный, ул. Краснопартизанская, 23 | пн.- чт. с 08:00 до 17:00, пт. с 08:00 до 16:00 перерыв с 12:00 до 13:00 | B2C | Сайт/ЛКК |

Внедрены типовые алгоритмы очного обслуживания клиентов В2С/В2В.

В целях дистанционного обслуживания клиентов Общества функционируют следующие интерактивные сервисы:

* **Официальный сайт Общества**
* организовано круглосуточное обслуживание клиентов посредством сайта;
* сайт адаптирован для просмотра с мобильных устройств;
* внедрена кнопка для перехода на версию сайта для слабовидящих, которая располагается на главной странице официального сайта;
* созданы разделы со способами решения вопросов и размещением информации в соответствии с требованиями действующего законодательства.
* внедрен сервис «чат-бот» на официальном сайте Общества, который позволяет круглосуточно (ежедневно, без выходных и праздничных дней) в режиме онлайн-обслуживать клиентов-физических лиц. Виртуальный собеседник обеспечивает диалог с клиентом по основным темам часто задаваемых вопросов, в т.ч. информирование о тарифах на услуги, о балансе счета, прием показаний приборов учета электрической энергии, порядок заключения/переоформления договора энергоснабжения и т.д.
* внедрен сервис онлайн-формы «быстрой оплаты» без авторизации (приём платежей без комиссии);
* внедрен сервис онлайн-формы «Предварительная запись на очный приём»;
* внедрен сервис онлайн-формы «Заказ коммерческих услуг».
* **Личный кабинет клиента (ЛКК)**
* Реализован на сайте Общества ЛКК ФЛ и ЛКК ЮЛ;
* Реализован в мобильном приложении ЛКК ФЛ «Мой Саратовэнерго» и ЛКК ЮЛ «Саратовэнерго»;
* Предусмотрено размещение информации о перебоях в работе ЛКК;
* Размещена следующая информация по договору энергоснабжения: реквизиты договора; номер лицевого счета; цена (тариф) по договору; начисления за период; задолженность по оплате электрической энергии; сведения о расчетных (контрольных) приборах учета,
* Сохраняется историчность обращений.
* **Интерактивная система голосового самообслуживания (IVR) для клиентов-физических лиц**

Организовано круглосуточное (ежедневно, без выходных и праздничных дней) обслуживание клиентов с использованием IVR с информированием по следующим темам:

* о сумме задолженности по договору энергоснабжения;
* о тарифах;
* прием показаний приборов учета электрической энергии;
* о балансе счета.
* **Аккаунты в социальных сетях** (VK, OK)
* информирование клиентов по актуальным вопросам и о новостях Компании, в том числе организована информационная рассылка не реже 2-х раз в месяц о необходимости передачи показаний приборов учета, о способах и сроках оплаты, о проводимых акциях и пр. (с понедельника по пятницу с 08:00 до 17:00, перерыв с 12:00 до 13:00; выходные – суббота, воскресенье).
* **Дистанционное обслуживание клиентов организовано посредством:**
* **электронной почты** для физических лиц: [se\_support@sarenergo.ru](mailto:se_support@sarenergo.ru) (с понедельника по пятницу с 08:00 до 17:00, перерыв с 12:00 до 13:00; выходные – суббота, воскресенье).
* **электронной почты** для юридических лиц - [office@sarenergo.ru](mailto:office@sarenergo.ru) (с понедельника по пятницу с 08:00 до 17:00, без перерыва; выходные – суббота, воскресенье).
* **по телефону контактного** **центра 8 (8452) 69-45-45 для физических лиц**. Прием вызовов по телефону оператором осуществляется не менее 10 часов в сутки с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00 по московскому времени, в субботу с 8:00 до 15:00 (кроме официальных нерабочих праздничных дней).
* В Энгельсском, Балаковском, Балашовском, Саратовском, Пугачевском, Вольском, Петровском офисах обслуживания установлены терминалы электронной очереди.
* На территории Балашовского и Энгельсского ЦО ФЛ установлены аппараты онлайн видео консультант «АСВК».
* Ежемесячно в системе СУВК регистрируется более 40 000 обращений клиентов ФЛ.
* Ежемесячно в системе CRM регистрируется более 2000 обращений клиентов ЮЛ.
* Обеспечен переход на регистрацию всех обращений клиентов сегмента В2С/B2B в системе СУВК/CRM.
* **Обслуживание по телефону:**
* Между ПАО «Саратовэнерго» и АО «Мосэнергосбыт» заключен договор на оказание услуг по заочному обслуживанию клиентов Общества (ОКЦ). В рамках данного договора осуществляется:
* Прием звонков от клиентов ФЛ;
* Информирование клиентов должников по средствам Робота-коллектора;
* Информирование клиентов должников по средствам Ручного обзвона (ОКЦ);
* Автоинформирование клиентов должников.

**Результаты мониторинга показателей качества обслуживания клиентов по очным и дистанционным каналам коммуникаций за 2024 год**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SLA (показатели качества обслуживания)** | **Плановые значения** | | **фактическое значение за период 2024 год** | | | | | | | | | | | | Выполнено/ не выполнено |
| нижнее значение | целевое значение | янв.244 | фев.244 | мар.24 | апр.24 | май.24 | июн.24 | июл.24 | авг. 24 | сен. 24 | окт.24 | ноя.24 | дек.24 |  |
| **Очное обслуживание клиентов (клиентский офис)** | | | | | | | | | | | | | | | |
| Время ожидания в очереди (Средний показатель в расчетном периоде по данным электронной очереди) | 30 мин | < 10 мин | **0:11:09** | **0:10:52** | **0:10:49** | **0:08:36** | **0:12:32** | **0:09:36** | **0:08:28** | **0:08:18** | **0:08:23** | **0:08:26** | **0:13:14** | **0:13:35** | Выполнено |
| Время обслуживания 1 клиента (Среднее время обслуживания 1 клиента при условии обращения не более чем по 3-м темам) | 20-5 мин | < 5 мин | **0:09:30** | **0:07:17** | **0:08:33** | **0:07:36** | **0:08:53** | **0:07:51** | **0:10:31** | **0:08:24** | **0:08:31** | **0:09:50** | **0:13:13** | **0:12:37** | Выполнено |
| **Дистанционное обслуживание клиентов – физических лиц** | | | | | | | | | | | | | | | |
| Среднее время ожидания в очереди при звонке в контактный центр | 5-3 мин | <3 мин | **0:00:24** | **0:00:10** | **0:00:15** | **0:00:08** | **0:00:16** | **0:00:25** | **0:00:19** | **0:00:13** | **0:00:23** | **0:00:18** | **0:00:37** | **0:00:39** | Выполнено |
| Время обслуживания 1 клиента при звонке в контактный центр | 10-5 мин | <5 мин | **0:03:03** | **0:03:08** | **0:03:14** | **0:03:14** | **0:03:04** | **0:03:04** | **0:02:59** | **0:02:54** | **0:03:04** | **0:03:08** | **0:03:01** | **0:03:14** | Выполнено |
| Доля принятых вызовов при звонке в контактный центр  (доступность) | 70-90 % | > 90 % | **92,48%** | **97,98%** | **95,34%** | **99,06%** | **98,35%** | **93,75%** | **96,41%** | **98,60%** | **87,54%** | **97,44%** | **95,63%** | **90,38%** | Выполнено |
| **Обращения клиентов – физических лиц** | | | | | | | | | | | | | | | |
| Время предоставления ответа на письменные обращения (бумажные или электронные обращения), требующие официального письменного ответа | 20 - 14 дней | <14 дней | **11 дней** | **14 дней** | **16 дней** | **17 дней** | **17 дней** | **20 дней** | **18 дней** | **19 дней** | **22 дня** | **18 дней** | **19 дней** | **17 дней** | Выполнено |

**Информация о количестве поступивших обращений клиентов ПАО "Саратовэнерго" по всем каналам коммуникаций за 2024 год**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Клиенты | Очное обслуживание | Обслуживание по телефону | Обслуживание через интернет (ЛКК, сайт, эл.почта, соцсети и мессенджеры, ЭДО) | Обслуживание письменных обращений (на бумажном носителе) | **Всего количество обращений клиентов по всем каналам коммуникаций** | в том числе количество поступивших жалоб на качество поставляемой электрической энергии |
| ФИЗИЧЕСКИЕ ЛИЦА (ФЛ, В2С) | **416080** | **191272** | **27828** | **7246** | **642426** | **324** |
| ЮРИДИЧЕСКИЕ ЛИЦА (ЮЛ, В2В) | **20037** | **4458** | **2994** | **16** | **27505** | **3** |
| **Всего** | **436 117** | **195 730** | **30 822** | **7 262** | **669 931** | **329** |

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 B2B | Закупить и установить терминалы электронной очереди в ЦОК с высоким трафиком | 01.06.2024 | В ПАО «Саратовэнерго» 7 МРО. В каждом МРО сформирован Отдел по работе с клиентами - юридическими лицами. В Прихоперском, Приволжском, Северо-Восточном, Центральном межрайонных отделениях установлены терминалы электронной очереди, до проведения мероприятий по Программе. В 2024 году терминалы дополнительно установили в Пугачевском МРО. В 2025 году планируется установка терминалов электронной очереди еще в Заволжском и Правобережном МРО. |
| 1.1.2 | Улучшение качества обслуживания клиентов B2B | Провести дополнительное обучение специалистов, участвующих в очном обслуживании клиентов В2В, по работе в системе CRM | 02.05.2024 | Повышена компетенция персонала, осуществляющего очное обслуживание клиентов В2В и работающего в системе CRM. Проведено обучение персонала 09.04.2024г. Дополнительно проведено обучение работе с технической и юридической документацией в рамках договорной работы с ЮЛ по реализации электроэнергии и мощности» 13.11.2024г., 20.11.2024г., 23.12.2024г. |
| 1.2. | Офис обслуживания клиентов В2С | | | |
| 1.2.1 | Развитие сервисов и повышение удобства очного обслуживания клиентов B2C | Установить терминалы электронной очереди в ЦОК с высоким трафиком | 01.06.2024 | В ЦО ФЛ Балашовского и Романовского районов, Балаковского и Духовницкого районов, Энгельсского и Ровенского районов ПАО «Саратовэнерго» были установлены терминалы электронной очереди, до проведения мероприятий по Программе. В 2024 году терминалы дополнительно установили еще в 4-х территориальных подразделениях: в ЦО ФЛ Вольского района, Пугачевского и Перелюбского районов, Саратовского района, ГРП ФЛ Петровского района. В 2025-2026 году планируется установка терминалов электронной очереди еще в 9 территориальных подразделениях. |
| 1.2.2 | Развитие сервисов и повышение удобства очного обслуживания клиентов B2C | Обеспечить возможность проведения оплаты за потребленную электроэнергию безналичными денежными средствами в кассах Общества | 31.12.2024 | На данный момент в ПАО «Саратовэнерго» возможность проведения оплаты за потребленную электроэнергию безналичными денежными средствами имеется в 34 отделениях Общества. |
| 1.2.3 | Повышение удобства очного обслуживания клиентов B2C | Реализация скользящего графика очного обслуживания клиентов ФЛ при котором исключается время обеденных и (или) технических перерывов в ЦОК | 31.12.2024 | В ПАО «Саратовэнерго» с апреля 2025 года будет внедрен скользящего графика очного обслуживания клиентов в 8 ЦО ФЛ. График работы пн.- чт. с 08:00 до 17:00, пт. с 8:00 до 16:00 без перерыва будет установлен в:   1. Центре обслуживания физических лиц Ершовского и Дергачевского районов (для обслуживания клиентов Ершовского района) 2. Центре обслуживания физических лиц Пугачевского и Перелюбского районов (для обслуживания клиентов Пугачевского района) 3. Центре обслуживания физических лиц Марксовского района 4. Центре обслуживания физических лиц Вольского района 5. Центре обслуживания физических лиц Саратовского района   График работы пн.- чт. с 08:00 до 18:00, пт. с 8:00 до 17:00, сб. с 08:00 до 16:00 без перерыва будет установлен в:   1. Центре обслуживания физических лиц Балаковского и Духовницкого районов (клиенты Балаковского района) 2. Центре обслуживания физических лиц Балашовского и Романовского районов (клиенты Балашовского района) 3. Центр обслуживания физических лиц Энгельсского и Ровенского районов (клиенты Энгельсского района) |
| 1.2.4 | Улучшение качества обслуживания клиентов B2C | Реализация сбора информации о качестве обслуживания. | 31.12.2024 | ПАО «Саратовэнерго» осуществляет сбор информации о качестве обслуживания клиентов в офисе обслуживания с использованием метода «тайный покупатель», кроме того на стадии реализации находится процесс сбора информации с использованием email и телефона. |
| 1.2.5 | Улучшение качества обслуживания клиентов B2C | Проведение обучения сотрудников работе в информационной системе СУВК 2.0. | 31.12.2023 | Повышена компетенция персонала осуществляющего очное обслуживание клиентов ФЛ. 5 декабря 2023 года проведено обучение персонала. |
| 1.2.6 | Развитие сервисов и повышение удобства и качества очного обслуживания клиентов B2C | Разработка распорядительного документа с установлением приоритета внесение информации в СУВК 2.0 по актуализации профиля клиента и тематикам обращений, согласно типовым алгоритмам очного обслуживания клиентов В2С. | 31.12.2023 | В ПАО «Саратовэнерго» разработан распорядительный документ, в соответствии с которым установлен приоритет внесение информации в СУВК 2.0 по актуализации профиля клиента и тематикам обращений, согласно типовым алгоритмам очного обслуживания клиентов В2С. |
| 1.2.7 | Снятие пиковой (неравномерной) нагрузки при приеме клиентов ФЛ | Закупка и установка терминалов АСВК | 31.12.2024 | В ПАО «Саратовэнерго» установлен терминал АСВК в ЦО ФЛ Энгельсского и Ровенского районов и ЦО ФЛ Балашовского и Романовского районов. |
| 2. | Дистанционное обслуживание | | | |
| 2.1 | Обслуживание по телефону В2В | | | |
| 2.1.1 | Улучшение качества обслуживания клиентов В2В | Настройка и оборудование удаленных рабочих мест для работы сотрудников ПАО «Саратовэнерго» в качестве операторов контактного центра (КЦ) в части обслуживания клиентов В2В, а также подготовка и обучение данных сотрудников. | 01.03.2024 | Проведен анализ обращений клиентов ЮЛ в CRМ системе по каналу коммуникаций "телефон" за 2023/2024 гг. В 2023 году количество обращений, зарегистрированных в CRM по каналу коммуникаций "телефон" - 11 543, среднемесячный процент обращений от количества активных договоров с ЮЛ (21 700) - 4,4%, в 2024 году - 4 457, среднемесячный процент обращений от количества активных договоров с ЮЛ (21 566) - 1,3%. Прогнозный процент обращений на 2025 - 0,5%.  В связи со снижением обращений через данный канал, а также переводом клиентов ЮЛ на цифровые форматы обслуживания (ЭДО, ЛКК) и вводом с 01.01.2025 в режим промышленной эксплуатации в Обществе электронного документооборота, реализация данного пункта не целесообразна. |
| 2.2. | Обслуживание по телефону В2С | | | |
| 2.2.1 | Улучшение качества обслуживания клиентов В2С | Организован мониторинг работы ОКЦ с разбором конкретных ситуаций с прослушиванием разговоров с клиентами ФЛ | 31.12.2023 | Повышение качества обслуживания клиентов ФЛ по телефону. На ежемесячной основе осуществляется мониторинг работы контактного центра, проводится калибровочная сессия с разбором конкретных ситуаций с прослушиванием разговоров. |
| 2.3. | Обслуживание письменных обращений на бумажном носителе В2В | | | |
| 2.3.1 | Улучшение качества обслуживания клиентов B2B | Провести дополнительное обучение специалистов, участвующих в очном обслуживании клиентов В2В, по работе в системе CRM | 02.05.2024 | Повышена компетенция персонала, осуществляющего очное обслуживание клиентов В2В и работающего в системе CRM. Проведено обучение персонала 09.04.2024г. Дополнительно проведено обучение работе с технической и юридической документацией в рамках договорной работы с ЮЛ по реализации электроэнергии и мощности» 13.11.2024г., 20.11.2024г., 23.12.2024г. |
| 2.4. | Обслуживание письменных обращений на бумажном носителе В2С | | | |
| 2.4.1 | Развитие сервисов и повышение удобства обслуживания клиентов B2C | Организация осуществления регистрации письменных обращений в системе СУВК 2.0. | 30.06.2024 | В ПАО «Саратовэнерго» выпущен распорядительный документ, в соответствии с которым сотрудники территориальных подразделений осуществляют регистрацию письменных обращений в системе СУВК 2.0. |
| 3. | Интерактивное обслуживание | | | |
| 3.1. | Обслуживание на официальном сайте В2В | | | |
| 3.1.1 | Улучшение качества обслуживания клиентов B2B | Разместить на официальном сайте ПАО «Саратовэнерго» чат-бота | 01.03.2024 | В рамках договора с ОКЦ, внедрен чат бот на официальном сайте ПАО «Саратовэнерго» с 15.11.2023 года. |
| 3.2. | Обслуживание на официальном сайте В2С | | | |
| 3.2.1 | Улучшение качества обслуживания клиентов B2C | Разместить на официальном сайте ПАО «Саратовэнерго» чат-бот в рамках оказания услуг ОКЦ | 01.10.2023 | Предоставление дополнительного канала коммуникации для клиентов ФЛ. Повышение информированности клиентов ФЛ. В рамках договора с ОКЦ внедрен чат бот на официальном сайте ПАО «Саратовэнерго» с 15.11.2023 года. |
| 3.2.2 | Улучшение качества обслуживания клиентов B2C | Разместить образцы заявлений на сайте Общества для клиентов ФЛ | 31.03.2024 | Повышение информированности клиентов ФЛ. На официальном сайте ПАО «Саратовэнерго» размещен раздел «образцы типовых заявлений» https://www.saratovenergo.ru/chastnym-litsam/obraztsy-tipovykh |
| 3.3. | Обслуживание в Личном кабинете, в том числе в мобильном приложении В2В | | | |
| 3.3.1 | Развитие сервисов и повышение качества обслуживания клиентов B2B | Необходима доработка ЛКК клиентов В2В функционалом по заключению/изменению договоров энергоснабжения | 01.04.2024 | Реализован функционал оформления договоров энергоснабжения клиентов ЮЛ с учётом требования ПП РФ от 30.06.2022 г. №1178. У клиента ЮЛ появилась возможность отслеживания этапов заключения договора через ЛКК ЮЛ, также появилась возможность заключения договора дистанционно без личного обращения в офисы ПАО «Саратовэнерго». |
| 3.3.2 | Улучшение качества обслуживания клиентов B2B | Заполнить раздел с часто задаваемыми вопросами | 01.06.2024 | В раздел «помощь» ЛКК ЮЛ добавлены следующие вопросы: как добавить договор в ЛКК; как добавить новый адрес e-mail для добавления договора; как удалить договор из ранее созданной учетной записи, к которой нет доступа; почему доступны не все функции/разделы ЛКК. |
| 3.4. | Обслуживание в Личном кабинете, в том числе в мобильном приложении В2С | | | |
| 3.4.1 | Развитие сервисов и повышение качества обслуживания клиентов B2C | Реализация функционала оформления Договоров энергоснабжения с учётом требования ППРФ от 30.06.2022 г. №1178 в СУВК и ЕЛКК | 31.12.2023 | Реализован функционал оформления договоров энергоснабжения клиентов ФЛ с учётом требования ПП РФ от 30.06.2022 г. №1178. У клиента ФЛ появилась возможность отслеживания этапов заключения договора через ЛКК ФЛ, также появилась возможность заключения договора дистанционно без личного обращения в офисы ПАО «Саратовэнерго». |