

Перечень мероприятий, включенных в программу мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей (покупателей) АО «Татэнергосбыт» и выполненных в 2025 году

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Факт выполнения	Результат
1.	Формирование открытой и доступной информационной среды			
1.1.	Обеспечение информационной открытости (размещение актуальной информации о деятельности Общества на официальном сайте, информационных стендах в офисах клиентского обслуживания (далее - ОКО) и территориальных участках (далее - ТУ), наличие актуальных раздаточных информационных материалов).	В течение 2025 года	Выполнено	Лояльность клиентов за счет поддержания комфортной, функциональной и доступной среды обслуживания.
1.2	Реализация мероприятий по повышению цифровой грамотности населения в части использования онлайн-сервисов для оплаты жилищно-коммунальных услуг и передачи показаний приборов учета (обучение клиентов при очных консультациях в ОКО и ТУ, выездные обучающие мероприятия в организациях и учреждениях).	В течение 2025 года	Выполнено	Повышения цифровой грамотности населения в сфере получения жилищно-коммунальных услуг.
2.	Создание комфортных условий для обслуживания клиентов			
2.1.	Проведение очных проверок по соблюдению стандартов качества обслуживания клиентов в ОКО и ТУ.	В течение 2025 года	Выполнено	Постоянный контроль ОКО и ТУ на предмет соответствия Стандарту обслуживания клиентов.
2.2.	Осуществление видеонаблюдения по соблюдению сотрудниками ОКО и ТУ стандартов качества обслуживания клиентов.	В течение 2025 года	Выполнено	Постоянный контроль ОКО и ТУ на предмет соответствия Стандарту обслуживания клиентов.

2.3.	Обновление ремонта зданий и в абонентских залах с целью организации комфортного и доступного обслуживания клиентов офисов.	В течение 2025 года	Выполнено	Обеспечение комфортного и доступного обслуживания клиентов офисов.
2.4.	Мониторинг отзывов и пожеланий клиентов в поисковых системах касательно обслуживания в ОКО и ТУ (Яндекс, 2ГИС) с целью повышения качества обслуживания клиентов.	В течение 2025 года	Выполнено	Поддержание высоких стандартов обслуживания клиентов за счет обратной связи с клиентами, корректировка работы ОКО и ТУ в случае поступления пожеланий/жалоб от клиентов.
3.	Развитие и обеспечение работы дистанционных способов взаимодействия Общества и клиентов			
3.1.	Мониторинг стабильности работы официального сайта и сервисов Общества с целью исключения технических сбоев и недоступности каналов дистанционного обслуживания.	В течение 2025 года	Выполнено	Обеспечение бесперебойной работы официального сайта и сервисов Общества.
3.2.	Проверка доступности и качества обслуживания клиентов по телефонным номерам ОКО и ТУ (анонимные звонки сотрудниками организации клиентского сервиса).	2 и 4 кварталы 2025 года	Выполнено	Повышение доступности телефонного обслуживания клиентов.
3.3.	Расширение функционала официального сайта Общества			
3.3.1.	Реализация доработки в части улучшения пользовательского интерфейса.	В течение 2025 года	Выполнено	Повышение удобства дистанционных сервисов.
3.3.2.	Мониторинг корректности ответов чат-бота и его доработка при необходимости.	В течение 2025 года	Выполнено	Поддержание высоких стандартов обслуживания клиентов за счет обратной связи с клиентами.
3.4.	Расширение функционала и удобства личного кабинета и мобильного приложения физических лиц			
3.4.1.	Реализация доработок в части улучшения пользовательского интерфейса Личного кабинета и мобильного приложения физических лиц.	В течение 2025 года	Выполнено	Повышение удобства дистанционных сервисов.
3.4.2.	Реализация возможности скачивания информации по начислениям в формате Excel.	В течение 2025 года	Выполнено	Расширенный функционал позволяет клиенту выгружать

				информацию о начислениях в формате Excel.
3.5.	Расширение функционала и удобства личного кабинета и мобильного приложения юридических лиц			
3.5.1.	Модернизация и перевод на новую платформу Личного кабинета юридических лиц.	В течение 2025 года	Выполнено	Личный кабинет юридических лиц переведен на более современную платформу российского производителя. Расширенный функционал позволяет клиенту направлять информацию о смене наименования организации, руководителя, реквизитов, прибора учета – онлайн. Также реализован бесшовный переход в Личный кабинет ИСУ, в котором доступна детализация потребления и качества электроэнергии.
3.6.	Обслуживание клиентов посредством телефонной связи			
3.6.1.	Внесение изменений в структуру голосового помощника (IVR) в части добавления информации о наиболее востребованных клиентами сервисах.	В течение 2025 года	Выполнено	Оптимизация процессов по приему звонков, снижение количества переключений на оператора Контакт-центра.
3.6.2.	Организация обучения для операторов КЦ по сервисному обслуживанию клиентов по телефону.	2 квартал 2025 года	Выполнено	Повышение качества телефонного обслуживания клиентов операторами Контакт-центра.
4.	Создание кадровых условий для повышения качества обслуживания клиентов Общества			

4.1.	Организация обучения и повышения профессиональных навыков и знаний сотрудников согласно утвержденному графику (в т.ч. участие в конференциях и вебинарах).	В течение 2025 года	Выполнено	1. Повышение профессиональных компетенций работников Общества. 2. Повышение имиджа Общества за счет квалифицированных, компетентных кадров.
4.2.	Сбор и анализ предложений сотрудников общества по работе с клиентами, для дальнейшего внедрения и оптимизации работы Общества (проект «Банк идей»).	В течение 2025 года	Выполнено	Поиск путей улучшения взаимодействия с клиентами в оперативном режиме.
4.3.	Анализ работы персонала ОКО и ТУ с клиентами (оценка рейтинга филиалов и ОКО).	В течение 2025 года	Выполнено	Поддержание и улучшение имиджа Общества перед клиентами.
5.	Мероприятия по повышению качества обслуживания клиентов Общества			
5.1.	Проведение телефонного опроса клиентов-физических лиц для оценки уровня удовлетворенности (совокупная оценка оперативности и культуры обслуживания, грамотности персонала).	3 квартал 2025 года	Выполнено	Уровень удовлетворенности в 2025 году остался на прежнем уровне 97%.
5.2.	Проведение маркетингового исследования «Тайный покупатель» для оценки качества обслуживания клиентов и оптимизации бизнес-процессов.	2 и 4 кварталы 2025 года	Выполнено	Средний балл оценки ОКО и ТУ составил 4,3 балла из 5 возможных (в 2024г также 4,3 балла из 5).
5.3.	Проведение опроса клиентов-юридических лиц для оценки уровня качества обслуживания, определения направлений работы для оптимизации, разработки и внедрения новых возможностей.	4 квартал 2025 года	Выполнено	Уровень удовлетворенности клиентов-юридических лиц составляет 91% (в 2024г также 91%).
5.4.	Анализ очных и заочных обращений клиентов для определения направлений повышения качества обслуживания.	В течение 2025 года	Выполнено	Оптимизация бизнес-процессов, определение новых направлений развития.