

СОГЛАСОВАНО  
 Директор по сбыту  
 Кукушкина С.С.  
 2020г.

УТВЕРЖДАЮ  
 Директор Энергосбыта  
 Н.Ю. Коряткина  
 2020г.

Отчет по исполнению мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей услуг ПАО "Якутскэнерго" за 2020г.

№ п/п	Проблема	Мероприятия для решения проблем	Описание мероприятия	Ответственные исполнители	Срок исполнения	Дата исполнения	Исполнение
1	Жалобы на работу Контакт- Центра.	Повышение качества работы Контакт-Центра Энергосбыт	Обеспечение бесперебойной работы Контакт - Центра в заявленное время. Организация работы автоответчика.	Контакт-центр	-	-	Выполняется постоянно.
			Контроль за соблюдением этики и культуры общения операторов контакт - центра и потребителей. Проведение проверки "Тайный покупатель", при выявлении нарушенной проработка с персоналом.	Контакт-центр	-	-	Выполняется постоянно.
2	Повышение доступности	Внедрение новых сервисов	Реализация предварительной записи в ЦОП на сайте ПАО «Якутскэнерго» и электронное табло	ОРН, УИТС	1 кв. 2020г.	1 кв. 2020г.	Реализовано. Предварительная запись осуществляется в Центре обслуживания потребителей, расположенном по адресу: г. Якутск, ул. Ф. Попова, 21. Каталог услуг: оплата услуг, заключение договора на поставку коммунальных услуг, заключение соглашений о реструктуризации задолженности, заявка на опломбировку приборов учета электроэнергии и горячего водоснабжения, заявка на осмотр электросчетчиков, сверка взаиморасчетов по начислениям, осуществление услуг по технологическому присоединению.
			Передача показаний прибора учета через сайт	ОРН УИТС	1 кв. 2020г.	1 кв. 2020г.	Реализовано. Передать показания прибора учета можно через личный кабинет ПАО "Якутскэнерго" по ссылке: <a href="https://lk.yakutskenergo.ru/consumption/cons_input">https://lk.yakutskenergo.ru/consumption/cons_input</a>
			Реализация сервиса "Узнать номер лицевого счета"	УИТС, ОРН	1 кв. 2020г.	1 кв. 2020г.	Реализовано. Узнать номер лицевого счета по адресу можно через личный кабинет ПАО "Якутскэнерго" <a href="https://lk.yakutskenergo.ru/lk/account_number">https://lk.yakutskenergo.ru/lk/account_number</a>
			Реализация сервиса подачи и отслеживания заявок на прием прибора учета в личном кабинете ПАО «Якутскэнерго»	УИТС, ОРН	1 кв. 2020г.	1 кв. 2020г.	Реализовано
			Реализация совместного с Сбербанком России проекта по цифровым платежным документам	УИТС, ОРН	2020г.	-	В работе. Планируется реализация в 1 кв. 2021г.
			Реализация сервиса «Автоплатёж ЖКХ» от ПАО Сбербанк	УИТС, ОРН	1 кв. 2020г.	1 кв. 2020г.	Реализовано
			Реализация сервиса на сайте ПАО «Якутскэнерго» для потребителей, переходящих от УК на прямые расчеты: • Разъяснительная работа с потребителем: публикация списка, перешедших на прямые договора; • Порядок перехода на прямые договора; • Способы оплаты, способы передачи показаний; • Горячая линия (срочные вопросы); • Раздаточный материал для самостоятельной распечатки, в том числе договора.	ОРН, ЯОЭ	1 кв. 2020г.	1 кв. 2020г.	Реализовано. Ежемесячно размещается информация о планируемых и переведённых МКД от ИКУ на прямые договоры на сайте ПАО "Якутскэнерго" по ссылке: <a href="https://yakutskenergo.ru/privat_pers/direct-contract.php">https://yakutskenergo.ru/privat_pers/direct-contract.php</a>

3	Жалобы на грубость и некомпетентность персонала	Обучение персонала	Повышение уровня компетентности персонала и качества обслуживания потребителей путем проведения занятий по изучению действующего законодательства ЖКХ с учетом последних изменений.	ОРГ. - Вед. Инженер ЦОП	1 кв. 2020г.	1 кв. 2020г.	Выполнено. Проведение тренингов в первом квартале.
			Ежемесячный мониторинг записей в книге жалоб и предложений, письменных обращений потребителей. В отношении специалистов, допускающих систематические нарушения корпоративной этики, должностных обязанностей, проводить аттестации на соответствие занимаемым должностям. По возможности, поиск новых, более компетентных сотрудников	ОРГ. - Вед. Инженер ЦОП; отдел кадров. Контроль - ОРН	-	-	Выполнено. Мониторинг производится еженедельно.
4	Повышение собираемости платежей	Организация выездной мобильной кассы.	Организация выездной мобильной кассы по отделенным населенным пунктам ЯОЭ, МОЭ	Орг. - ЯОЭ, МОЭ, ОРН, УИТС	1 кв. 2020г.	1 кв. 2020г.	Выполнено. Выезды осуществлялись в 1 квартале 20г, согласно графику в Мирном и г.Якутске.
5	Снижение уровня конкурентоспособности на рынке услуг по приему платежей (ПАО "Сбербанк", АО "Ростелеком", ФГУП "Почта России"). Не своевременно актуализируется информация для потребителей (сайт ПАО "Якутскэнерго", информационные стенды). Улучшение внешнего и внутреннего вида пунктов приема платежей.	Рейбрендинг по пунктам приема платежей	Обеспечить безусловное исполнение СТО «Качество обслуживания потребителей» (обеспечение воды, посуды, наличие посадочных мест)	орг. – начальники отделений/участков, вед. Инженер ЦОП; участники; ООЭД	-	-	Выполняется постоянно.
			Своевременная актуализация информации на сайте ПАО «Якутскэнерго», на информационных стендах в ЦОП, ППП Энергосбыта.	Орг.-УИТС, начальники отделений/участков	-	-	Выполняется постоянно.
			Обеспечение бесперебойной работы касс Энергосбыта. Организовать своевременное информирование центра ответственности о сбоях в работе кассы	Орг. – ОРН; участники Контакт центр, вед. Инженер ЦОП	-	-	Выполняется постоянно.

Начальник ОРН

Начальник ООЭД

Начальник КЦ

Погорельская К.П.

Иванова И.В.

Павлова Т.Г.