

УТВЕРЖДАЮ  
И.о. директора Энергосбыта  
  
С.С. Кукушкина  
2019г.

**Мероприятия по повышению качества обслуживания потребителей услуг ПАО «Якутскэнерго» за 2018г.**

№ п/п	Проблема	Мероприятия для решения проблем	Описание мероприятия	Ответственные исполнители	Сроки исполнения	Исполнение
1	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.	Ребрендинг по пунктам приема платежей	Определить безусловное исполнение СТО «Качество обслуживания потребителей» в части обеспечения эргономики для потребителей: наличие воды и одноразовой посуды для питья; наличие посадочных мест в кассах.	орг. – начальники отделений/участков, вед. Инженер ЦОП; участники; ООЭД.	Постоянно	Выполнено. Обеспечено наличие воды и одноразовой посуды. Приобретено тринадцать кулеров воды, передано на кассы по необходимости. Заключен договор приобретения одноразовых стаканов. Приобретены кресла трехсекционные для потребителей в количестве 10 штук, передано на кассы по необходимости.
			Своевременная актуализация информации на сайте ПАО «Якутскэнерго», на информационных стендах в ЦОП, ППП Энергосбыта.	Орг.-УИТС, начальники отделений/участков	По мере необходимости	Выполняется по мере необходимости
			Обеспечение бесперебойной работы касс Энергосбыта. Организовать своевременное информирование центра ответственности о сбоях в работе кассы	Орг. – ОРН; участники Контакт центр, вед. Инженер ЦОП	Постоянно	Выполнено. Ведется ежедневная аналитика о сбоях в работе касс (отключение э/э, сбой связи). Для оперативности, создана рабочая группа, состоящая из работников УИТС и Энергосбыта. Информация о сбоях в работе касс направляется рабочей группе для дальнейшей работы.
			Изготовление информационного оборудования для касс Энергосбыта (штендеры, подставки из оргстекла, перекидные информационные системы, урны)	Орг.-ООЭД; ведущий инженер ЦОП	Апрель	Выполнено. Приобретены и размещены в ЦОП подставки, перекидные информационные системы, урны
			Изготовление вывески, стенды, режимы работ для касс Энергосбыта, световой рекламы (лайтбоксы) на кассы Энергосбыта)	Орг.-ООЭД; ведущий инженер ЦОП	Июнь	Выполнено. Стенды, режимы работ касс – исполнено. Интерьерные жалюзи установлены. Установлены лайтбоксы в Якутске (световая реклама) - 6 шт. по согласованию арендодателем. (Белое озеро, ЦОП, Каландаришвили, Семен Данилова, Кеши Алексеева (Елоч В остальных пунктах арендодателем не согласовали установку).

2	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. Составление графика занятий с привлечением специалистов УПО	ОРГ. - Вед. Инженер ЦОП	Согласно графика	Выполнено согласно следующему графику: 17.06.2018г. проведен обучение по темам: Основные положения ИСМ. СТО "Качество обслуживания потребителей", С1 "Организация работы с обращениями". 07.10.2018г. обзор и обучение по внесенным нововведениям в программном обеспечении АСР1
			Проведение тренингов, в том числе психологических для обеспечения соблюдения корпоративной этики (культура общения с потребителем), сплоченности персонала и стрессоустойчивости коллектива. Составление графика с привлечением специалистов в данной области. (не менее 1 занятия в год для каждого специалиста)	Орг. - Отдел кадров	Согласно графика	В обучении по теме "Психологический тренинг по конфликтологии" приняли участие 10 человек, на 2019г. планирует обучение в других участках/отделениях.
			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	По мере необходимости.	Выполняется по мере необходимости: проводится индивидуальное обучение, на основании анализа и плана тех. учебы. Разработан и применяется порядок стимулирования кассир-контролеров по итогам производственной деятельности
3	Повышение собираемости платежей	Организация выездной мобильной кассы.	Организация выездной мобильной кассы по отдаленным населенным пунктам ЯОЭ	Орг. - ЯОЭ, ОРН, УИТС	Согласно графика	Выполнено. Согласно графика осуществляется выезд по отдаленным населенным пунктам
4	Жалобы на работу Контакт-Центра.	Повышение качества работы Контакт-Центра Энергосбыта	Внедрение голосового меню автоинформатора Контакт - Центра (в т.ч. на якутском языке).	Орг. - Контакт - центр; участники - УИТ, ДТУ	Апрель	Не выполнено. Меню на русском языке работает, на якутском разместить не удалось по техническим причинам. В настоящее время ведутся работы.
			Обеспечение бесперебойной работы Контакт - Центра в заявленное время. Организация работы автоответчика.	Орг. - Контакт центр; участники - ОРН	Постоянно выполняется	Выполнено в части изменения графика работы операторов КЦ рабочий день продлен до 20.00. ; нерабочее время автоответчик информирует потребителей о том, что звонок совершен в нерабочее время, режим работы КЦ.
			Контроль за соблюдением этики и культуры общения операторов контакт - центра и потребителей. Проведение проверки "Тайный покупатель", при выявлении нарушений проработка с персоналом.	Орг. - Контакт - центр; участники - ОРН	Постоянно выполняется	Работа по контролю соблюдения этики и культуры общения ведется постоянно. По результатам проверки тайного покупателя, была написана служебная записка на имя директ

Энергосбыта, разработаны  
корректирующие мероприятия.

Согласовано:

ОРН: Мелиш

ООЭД Шамф

ОК муф