

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по сбыту

С.С. Кукушкина

" " 2020г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор Энергосбыта

Н.Ю. Корягина

" " 2020г.

## Отчет по исполнению мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей услуг ПАО "Якутскэнерго" за 2019г.

№ п/п	Проблема	Мероприятия для решения проблем	Описание мероприятия	Ответственные исполнители	Исполнение
1	Жалобы на работу Контакт- Центра.	Повышение качества работы Контакт-Центра Энергосбыта	Внедрение голосового меню автоинформатора Контакт - Центра (на якутском языке).	Орг. - Контакт -центр; участники - УИТС, ДТУ	Выполнено. Голосовое меню на якутском языке внедрено в июне 2019г.
			Обеспечение бесперебойной работы Контакт - Центра в заявленное время. Организация работы автоответчика.	Орг. -Контакт центр; участники - ОРН	Выполняется постоянно.
			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	Выполнено. Контроль за соблюдением этики и культуры общения операторов контакт - центра и потребителей производится постоянно. В марте, мае, сентябре, декабре 2019 были осуществлены контрольные звонки в КЦ, проведены проверки пунктов приема платежей тайным покупателем по обращениям потребителей.
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, проведение в конце года устного опроса по темам обучения в течение года у кассиров-контролеров.	ОРГ. - Вед. Инженер ЦОП	Выполнено. Занятия проводятся ежемесячно, согласно утвержденной программе экономической и технической учебы на 2019г.
			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	Выполняется ежемесячно.

Поддержание имиджа Компании	Проведение информационных акций, поощрительных акций для добросовестных потребителей	Проведение акции "Удачный платеж" по двум номинациям (освещение акции в СМИ)	Орг. – Пресс-служба, ОРН, КЦ, отделения и участки	Выполнено. Акция проведена 24.12.2019г. В Энергосбыте ПАО "Якутскэнерго", победители определены, информация опубликована на сайтах и в СМИ. Подготовлен сюжет на ТВ ГТРК "Саха". Весь период проведения акции информационная поддержка акции (плакаты, видео и аудио-ролики, пресс релизы, ТВ сюжет по своевременной оплате коммунальных ресурсов).
		Проведение акции "День здоровья и энергии" (совместная акция с медучреждением), буклеты, листовки, освещение в СМИ	Орг.– Пресс-служба, ОРН	Выполнено. Акция заменена на ряд акций "Грамотный потребитель", проведенных в селах (Амгинский, Мегино-Кангаласский улусы) и Строительном округе г. Якутска. Все акции снабжены раздаточным материалом (буклеты, листовки), обеспечено информационное сопровождение.
		Проведение акции День самоуправления (для школьников) – буклеты, листовки, освещение в СМИ	Орг.– Пресс-служба, ОРН, ЯОЭ	День самоуправления заменен на благотворительную акцию для детей Детского дома "Берегиня". На собранные средства приобретены спортивные товары, билеты в театр.
Повышение доступности	Внедрение мобильного приложения для потребителей - физ.лиц	Разработка мобильного приложения для потребителей - физ.лиц, включающего базовый функционал (оплата услуг ПАО "Якутскэнерго", передача показаний приборов учета, подача обращений)	Орг. - УИТС.	Выполнено. Разработано и утверждено техническое задание, потенциальным разработчикам направлено запрос-предложение, получены коммерческие предложения. Реализация мобильного приложения для клиентов-физических лиц филиала Энергосбыт ПАО "Якутскэнерго" включена в инвестиционную программу ПАО "Якутскэнерго" на 2020 год.
Повышение собираемости платежей	Организация выездной мобильной кассы.	Организация выездной мобильной кассы по отдаленным населенным пунктам ЯОЭ, МОЭ	Орг. - ЯОЭ, МОЭ, ОРН, УИТС	Выполнено. Ежемесячный выезд выездной мобильной кассы в с. Маган, с. Тулагино, также 21.02.19г. с. Павловск Мегино-Кангаласский улус; 05-06.04.19г. с. Бологур Амгинский район; 08-10.07.2019г. Усть-Алданский район. По МОЭ в 1 пг.19 работала выездная касса в с.Тас-Юрях.

6	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	<p>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.</p>	<p>орг. – начальники отделений/участков, вед. Инженер ЦОП; участники; ООЭД.</p>	<p>Выполнено. Обеспеченные водой, одноразовой посудой для питья, обеспечение детектарамн, приобретение форменной одежды для кассиров, обеспечение канцелярскими товарами, обслуживание ККТ, печать информационных объявлений для потребителей, обеспечение посадочных мест в кассах</p>
			<p>Своевременная актуализация информации на сайте ПАО «Якутскэнерго», на информационных стендах в ЦОП, ППП Энергосбыта.</p>	<p>Орг.-УИТС, начальники отделений/участков</p>	<p>Выполняется постоянно.</p>
			<p>Обеспечение бесперебойной работы касс Энергосбыта. Организовать своевременное информирование центра ответственности о сбоях в работе кассы</p>	<p>Орг. – ОРН; участники Контакт центр, вед. Инженер ЦОП</p>	<p>Ведется ежедневная аналитика по сбою в работе касс (отключение э/э, сбой связи и т.д.). Проблемы со стороны УИТС решаются оперативно.</p>
			<p>Косметический ремонт в ряде ППП: ЦОП, Курнатовского 1/2А, Каландаришвили 25, Лонгинова 20</p>	<p>Орг.-ОКСИР; ведущий инженер ЦОП</p>	<p>Выполнено. ППП Лонгинова, 20 - договор аренды помещения расторгнут с 28.02.19г. Курнатовского, 1/2А сделан косметический ремонт в мае 2019г. ЦОП: планируется проведение ремонтных работ до конца 2020г.</p>

Начальник ОРН

Погорельская К.П.