 АЛТАЙЭНЕРГОСБЫТ	Программа мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей (покупателей) АО «Алтайэнергосбыт» на 2024 год	ЛНА-0015-1
		Для внешнего использования

Приложение № 1 к приказу
АО «Алтайэнергосбыт»
от 28.09.2023 №АЭС/593


Программа мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей (покупателей) АО «Алтайэнергосбыт» на 2024 год ЛНА-0015-1

1. ИНФОРМАЦИЯ О ДОКУМЕНТЕ

Краткое описание документа	Программа мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей (покупателей) (далее – Программа) предназначена для систематизации и комплексного внедрения предложений и инициативных решений в части повышения уровня клиентоориентированности, построения плана по их продвижению в АО «Алтайэнергосбыт» (далее – Общество), определения показателей эффективности реализации Программы согласно данным предложениям, обозначения необходимого объема финансирования, контроля реализации предложений по повышению клиентоориентированности и оценки показателей эффективности осуществления Программы
Корпоративный стандарт	нет
Ограничение доступа	нет

СОДЕРЖАНИЕ

1. ИНФОРМАЦИЯ О ДОКУМЕНТЕ	1
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	2
3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ	2
4. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОГРАММЫ	2
5. АНАЛИЗ ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ	2
6. ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ	4

 АЛТАЙЭНЕРГОСБЫТ	Программа мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей (покупателей) АО «Алтайэнергосбыт» на 2024 год	ЛНА-0015-1
		Для внешнего использования

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

№ п/п	Номер и Дата документа	Наименование документа
1	Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 №442	О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии
2	Постановления Правительства РФ от 07.04.2023 №557	О внесении изменений в Основные положения функционирования розничных рынков электрической энергии по вопросам качества обслуживания потребителей электрической энергии

3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ

Наименование термина	Сокращение	Определение термина (расшифровка сокращения)
Общество (компания)		Акционерное общество «Алтайэнергосбыт» (АО «Алтайэнергосбыт»)
Программа		Программа мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей (покупателей) АО «Алтайэнергосбыт» на 2024 год
	ЦОК	Центр(ы) обслуживания клиентов
	КО	Клиентский(ие) офис(ы)
	ТО	Территориальное(ые) отделение(ия)

4. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОГРАММЫ

4.1. Целью Программы является:

- повышение лояльности клиентов за счёт повышения качества обслуживания;
- обеспечение высокого уровня удовлетворённости клиентов по всем показателям оценки уровня удовлетворённости клиентов качеством обслуживания;
- обеспечение эффективной обратной связи с клиентами для усовершенствования и оптимизации действующих механизмов взаимодействия и формирования новых решений.

4.2. Для реализации поставленных целей необходимо решение следующих задач:


- формирование и реализация мероприятий на основании данных, полученных в ходе оперативной и комплексной оценки уровня удовлетворённости клиентов качеством обслуживания;
- формирование и реализация мероприятий по повышению качества очного и заочного (интерактивного, дистанционного) обслуживания;
- контроль исполнения требований Стандарта обслуживания клиентов.
- эффективное использование каналов коммуникации и обеспечение клиентов удобной коммуникацией с компанией благодаря созданию и развитию цифровых сервисов.

5. АНАЛИЗ ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ

АО «Алтайэнергосбыт» является гарантирующим поставщиком электроэнергии на территории двух субъектов Российской Федерации: Алтайского края и Республики Алтай.

Система очного обслуживания клиентов Общества представлена 75 офисами обслуживания клиентов (центрами обслуживания клиентов/ клиентскими офисами), расположенными в муниципальных районах, а также городах Алтайского края и Республики Алтай. Мобильные офисы, а также выездное обслуживание в рамках системы очного обслуживания клиентов АО «Алтайэнергосбыт» отсутствуют.

Клиентская база АО «Алтайэнергосбыт» насчитывает около 460 000 клиентов-физических лиц и более 14 000 клиентов-юридических лиц.

 АЛТАЙЭНЕРГОСБЫТ	Программа мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей (покупателей) АО «Алтайэнергосбыт» на 2024 год	ЛНА-0015-1 Для внешнего использования
--	---	---

Инфраструктура заочного обслуживания клиентов АО «Алтайэнергосбыт» представлена:

1. Дистанционными каналами обслуживания:

— единый бесплатный номер контактного центра 8-800-350-55-66, включая интерактивную систему голосового самообслуживания (IVR);

— телефонные номера центров обслуживания клиентов/ клиентских офисов;

— письменные обращения.

2. Интерактивными каналами обслуживания/ сервисами:

— сервис «Личный кабинет клиента» для клиентов-юридических лиц, в том числе мобильное приложение;

— сервис «Личный кабинет клиента» для клиентов-физических лиц, в том числе мобильное приложение;

— сервис «Личный кабинет клиента» для управляющих компаний;

— форма онлайн оплаты коммунальных услуг на официальном сайте;

— форма онлайн передачи показаний приборов учёта на официальном сайте;


— форма получения онлайн счетов на оплату коммунальных услуг на официальном сайте;

— интернет-приёмная;

— электронная почта;

— официальные аккаунты в социальных сетях.


В целях повышения качества обслуживания клиентов Обществом на постоянной основе осуществляется анализ текущей деятельности, контроль соблюдения требований действующего законодательства, Стандартов обслуживания клиентов, а также разработка и реализация мероприятий по повышению качества очного и заочного обслуживания.

 АЛТАЙЭНЕРГОСБЫТ	Программа мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей (покупателей) АО «Алтайэнергосбыт» на 2024 год	ЛНА-0015-1
		Для внешнего использования


6. ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ

Таблица 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	Сохранение центров обслуживания клиентов/ клиентских офисов в текущем количестве (75 офисов обслуживания)	Сохранение центров обслуживания клиентов/ клиентских офисов	1-4 кварталы 2024	Обеспечено функционирование 75 офисов обслуживания в муниципальных районах, а также городах Алтайского края и Республики Алтай
1.1.2	Увеличение количества систем электронной очереди, установленных в ЦОК/ КО	Установка системы электронной очереди в ЦОК «Пригородный» ТО «Центральное» (1 терминал)	3 квартал 2024	Обеспечена установка терминала электронной очереди
1.1.3	Проведение обучения сотрудников в части выполнения энергосбытовой функции	Организация обучения сотрудников по программе «Расчеты с потребителями (юридические лица)»	1-4 кварталы 2024	Проведено обучение сотрудников в необходимом количестве согласно плану обучения на 2024 год
	Проведение обучения сотрудников в части клиентоориентированности	Организация обучения сотрудников по программам «Принципы клиентоориентированности», «Взаимодействие с клиентами», «Внутренняя клиентоориентированность»	1-4 кварталы 2024	Проведено обучение сотрудников в необходимом количестве согласно плану обучения на 2024 год
1.1.4	Осуществление текущего ремонта зданий/ помещений ЦОК/ КО	Проведение ремонтных работ в зданиях/ помещениях ЦОК/ КО	1-4 кварталы 2024	Проведены ремонтные работы в зданиях/ помещениях ЦОК/ КО
1.2.	Офис обслуживания клиентов В2С			
1.2.1	Сохранение центров обслуживания клиентов/ клиентских офисов в текущем количестве (75 офисов обслуживания)	Сохранение центров обслуживания клиентов/ клиентских офисов	1-4 кварталы 2024	Обеспечено функционирование 75 офисов обслуживания в муниципальных районах, а также городах Алтайского края и Республики Алтай
1.2.2	Увеличение количества систем электронной очереди, установленных в ЦОК/ КО	Установка системы электронной очереди в ЦОК «Пригородный» ТО «Центральное» (1 терминал)	3 квартал 2024	Обеспечена установка терминала электронной очереди
1.2.3	Проведение обучения сотрудников в части выполнения энергосбытовой функции	Организация обучения сотрудников по программе «Расчеты с потребителями (юридические лица)»	1-4 кварталы 2024	Проведено обучение сотрудников в необходимом количестве согласно плану обучения на 2024 год

 АЛТАЙЭНЕРГОСБЫТ	Программа мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей (покупателей) АО «Алтайэнергосбыт» на 2024 год	ЛНА-0015-1
		Для внешнего использования

№	Предложения	Мероприятия	Срок	Результат
1	2	3	4	5
	Проведение обучения сотрудников в части клиентоориентированности	Организация обучения сотрудников по программам «Принципы клиентоориентированности», «Взаимодействие с клиентами», «Внутренняя клиентоориентированность»	1-4 кварталы 2024	Проведено обучение сотрудников в необходимом количестве согласно плану обучения на 2024 год
1.2.4	Осуществление текущего ремонта зданий/ помещений ЦОК/ КО	Проведение ремонтных работ в зданиях/ помещениях ЦОК/ КО	1-4 кварталы 2024	Проведены ремонтные работы в зданиях/ помещениях ЦОК/ КО
1.3.	Выездное обслуживание В2В			
-	-	-	-	-
1.4.	Выездное обслуживание В2С			
-	-	-	-	-
1.5.	Мобильный офис			
-	-	-	-	-
2. ДИСТАНЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ				
2.1.	Обслуживание по телефону В2В			
-	-	-	-	-
2.2.	Обслуживание по телефону В2С			
2.2.1	Обеспечение индекса качества работы операторов контактного центра на уровне не менее 95%	Организация контроля за деятельностью контактного центра	1-4 кварталы 2024	Индекс качества работы операторов контактного центра на уровне не менее 95%
	Обеспечение уровня сервиса (SL) при обработке входящих вызовов, поступающих в контактный центр, не менее значения «80/60», который соответствует тому, что 80% поступивших обращений к операторам принимается в течение 60 секунд		1-4 кварталы 2024	Уровень сервиса (SL) при обработке входящих вызовов, поступающих в контактный центр, не менее значения «80/60»
	Обеспечение среднемесячного процента потерь при обработке входящих вызовов, поступающих в контактный центр, на уровне не более 5%		1-4 кварталы 2024	Среднемесячный процент потерь при обработке входящих вызовов, поступающих в контактный центр, на уровне не более 5%
2.3.	Обслуживание письменных обращений на бумажном носителе В2В			
-	-	-	-	-
2.4.	Обслуживание письменных обращений на бумажном носителе В2С			

 АЛТАЙЭНЕРГОСБЫТ	Программа мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей (покупателей) АО «Алтайэнергосбыт» на 2024 год	ЛНА-0015-1
		Для внешнего использования

№	Предложения	Мероприятия	Срок	Результат
1	2	3	4	5
-	-	-	-	-
3. ИНТЕРАКТИВНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ				
3.1.	Обслуживание на официальном сайте B2B			
3.1.1	Разработка версии официального сайта для людей с ограниченными возможностями здоровья по зрению	Организация работы по внедрению версии официального сайта для людей с ограниченными возможностями здоровья по зрению	4 квартал 2024	Внедрена версия официального сайта для людей с ограниченными возможностями здоровья по зрению
3.1.2	Разработка раздела «Часто задаваемые вопросы» с информацией для клиентов-юридических лиц	Разработка перечня часто задаваемых вопросов и ответов на них для клиентов-юридических лиц; Создание раздела на официальном сайте; Размещение перечня часто задаваемых вопросов и ответов на них для клиентов-юридических лиц на официальном сайте	2 квартал 2024	Разработан раздел «Часто задаваемые вопросы» с информацией для клиентов-юридических лиц
3.2.	Обслуживание на официальном сайте B2C			
3.2.1	Разработка версии официального сайта для людей с ограниченными возможностями здоровья по зрению	Организация работы по внедрению версии официального сайта для людей с ограниченными возможностями здоровья по зрению	4 квартал 2024	Внедрена версия официального сайта для людей с ограниченными возможностями здоровья по зрению
3.2.2	Разработка раздела «Часто задаваемые вопросы» с информацией для клиентов-физических лиц	Разработка перечня часто задаваемых вопросов и ответов на них для клиентов-физических лиц; Создание раздела на официальном сайте; Размещение перечня часто задаваемых вопросов и ответов на них для клиентов- физических лиц на официальном сайте	2 квартал 2024	Разработан раздел «Часто задаваемые вопросы» с информацией для клиентов-физических лиц
3.3.	Обслуживание в Личном кабинете, в том числе в мобильном приложении B2B			
3.3.1	Обеспечение работы сервиса «Личный кабинет клиента» для клиентов-юридических лиц в круглосуточном режиме	Организация работы сервиса «Личный кабинет клиента» для клиентов-юридических лиц 24/7, снятие ограничений по времени работы	1 квартал 2024	Обеспечена работа сервиса «Личный кабинет клиента» для клиентов-юридических лиц 24/7
3.4.	Обслуживание в Личном кабинете, в том числе в мобильном приложении B2C			
3.4.1	Обеспечение работы сервиса «Личный кабинет клиента» для клиентов-физических лиц в круглосуточном режиме	Организация работы сервиса «Личный кабинет клиента» для клиентов-физических лиц 24/7, снятие ограничений по времени работы	1 квартал 2024	Обеспечена работа сервиса «Личный кабинет клиента» для клиентов-физических лиц 24/7

 АЛТАЙЭНЕРГОСБЫТ	Программа мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей (покупателей) АО «Алтайэнергосбыт» на 2024 год	ЛНА-0015-1
		Для внешнего использования

№	Предложения	Мероприятия	Срок	Результат
1	2	3	4	5
	Внедрение услуги «Автоплатёж» для производства оплаты услуг по энергоснабжению	Организация работы по внедрению услуги «Автоплатёж» для производства оплаты услуг по энергоснабжению	3 квартал 2024	Внедрена услуга «Автоплатёж» для производства оплаты услуг по энергоснабжению
3.5.	Обслуживание письменных обращений по электронной почте В2В			
-	-	-	-	-
3.6.	Обслуживание письменных обращений по электронной почте В2С			
-	-	-	-	-
3.7.	Обслуживание письменных обращений в социальных сетях и мессенджерах			
-	-	-	-	-