



Нижнетагильская
Энергосбытовая
компания

Акционерное общество
«Нижнетагильская Энергосбытовая компания»
ИНН 5612164639, ОГРН 1165658068366
622001, Свердловская область, г. Нижний Тагил,
ул. Красноармейская, д. 60
Телефон приемной: +7 3435 23-01-02
Сайт: www.ntesk.ru, e-mail: info@ntesk.ru

ПРИКАЗ № Пр-НТЭСК-2025-0025

г. Нижний Тагил

10.02.2025 г.

Об утверждении «Программы мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей АО «Нижнетагильская Энергосбытовая компания» на 2025 год»

В соответствии с п. 10 Основных положений функционирования розничных рынков электрической энергии, утвержденных Постановлением Правительства РФ №442 от 04.05.2012 «О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «Программу мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей» Акционерного общества «Нижнетагильская Энергосбытовая компания» на 2025 год.
2. Разместить «Программу мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей» на официальном сайте Общества.
3. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на начальника отдела расчетов с населением Головки И.В.

Приложение: «Программа мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей Акционерного общества «Нижнетагильская Энергосбытовая компания» на 2025 год».

Генеральный директор

С.А. Московкин

Табунщикова Л.Ф.

«ПРОГРАММА МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА
ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (ПОКУПАТЕЛЕЙ) АО «НТЭСК»
на 2025 год»

№ п.п.	Мероприятия	Срок исполнения	Исполнители
1	2	3	4
1	Информирование потребителей (покупателей) об изменении тарифов, изменениях требований нормативной базы, а также предоставление иной информации в соответствии с условиями договора: - при обращении в ЦОК/ колл-центр; - в ответах на обращения/заявления; - в платежных документах; - на официальном сайте АО «НТЭСК».	При обращении в ЦОК/колл-центр- непосредственно при обращении, по письменному запросу – в установленные законодательством сроки	Отдел ОРН
2	Консультационные услуги по вопросам заключения (расторжения) договора энергоснабжения и оформлению пакета документов для его заключения: - при обращении в ЦОК/ колл-центр; - по письменному запросу.	При обращении в ЦОК/колл-центр- непосредственно при обращении, по письменному запросу – в установленные законодательством сроки	Отдел ОРН
3	Консультационные услуги по расчёту стоимости потреблённой электрической энергии: - при обращении в ЦОК/ колл-центр; - по письменному запросу.	При обращении в ЦОК/колл-центр- непосредственно при обращении, по письменному запросу – в установленные законодательством сроки	Отдел ОРН
4	Обновление информационного стенда	В установленные законодательством сроки	Отдел ОРН
5	Мероприятия, направленные на повышение лояльности потребителей и популяризации онлайн сервисов АО «НТЭСК»	В сроки, установленные условиями акций	Специалист по PR, Отдел ОРН

6	Предоставление потребителям услуг по установке приборов учета в установленных законодательством случаях	В течение 6 месяцев: - с даты поступления заявления на замену/установку прибора учета, - с даты получения обращения от исполнителя коммунальных услуг, - с даты истечения МПИ, - истечения срока эксплуатации, - выявления неисправности ПУ в ходе проведения проверок	Служба энергоинспекции
7	Предоставление потребителям услуг по поверке приборов учета электроэнергии	В течение 2025 г.	Служба энергоинспекции
8	Проведение проверок индивидуальных приборов учета при обращении потребителей по завышенному начислению платы за КР СОИ	В сроки, установленные ПП РФ № 354	Служба энергоинспекции
9	Повышение уровня компетентности сотрудников в соответствии с профессиональными требованиями	Постоянно	Все отделы
10	Мониторинг отзывов и пожеланий клиентов в поисковых системах по обслуживанию в ЦОК/колл-центре (Яндекс, 2ГИС) с целью повышения качества обслуживания клиентов.	В течение 2025 г.	Специалист по PR
11	Мониторинг стабильности работы официального сайта и сервисов Общества с целью исключения технических сбоев и недоступности каналов дистанционного обслуживания	В течение 2025 г.	Группа сопровождения и эксплуатации ИТ
12	Обзвон потребителей сотрудниками колл-центра с целью уведомления о способах передачи показаний (в отношении потребителей, у которых показания приборов учета отсутствуют более 6 месяцев)	В течение 2025 г.	Отдел ОРН
13	Сотрудничество с управляющими компаниями по вопросу размещения информации о способах обращений, передачи показаний, перехода на электронный платежный документ	В течение 2025 г.	Отдел ОРН
14	Направление смс-уведомлений с целью информирования потребителей о наличии задолженности	В течение 2025 г.	Группа сопровождения и эксплуатации ИТ
15	Сбор и анализ предложений сотрудников общества по работе с клиентами, для дальнейшего внедрения и оптимизации работы Общества	В течение 2025 г.	Отдел ОРН

16	Анализ работы персонала ЦОК/колл-центра с клиентами	В течение 2025 г.	Отдел ОРН
17	Анализ очных и заочных обращений клиентов для определения направлений повышения качества обслуживания.	В течение 2025 г.	Отдел ОРН
18	Обеспечение информационной открытости (размещение актуальной информации о деятельности Общества на официальном сайте, информационных стендах в центрах обслуживания клиентов (наличие актуальных раздаточных информационных материалов).	В течение 2025 г.	Специалист по PR Отдел ОРН