

УТВЕРЖДЕНО

приказом от 27.02.2024 г.
№ Пр-НТЭСК-2024-0056

**«ПРОГРАММА МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА
ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (ПОКУПАТЕЛЕЙ) АО «НТЭСК»
на 2024 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».	В течение 30 календарных дней с момента поступления информации от официальных источников, при обращении в ЦОК/колл-центр-непосредственно при обращении, по письменному запросу – в течение 30 дней	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 потребителя в ЦОК/ колл-центр – непосредственно при обращении, по письменному запросу – в течение 30 дней	Отдел ОРН
3	Консультационные услуги по расчёту стоимости потреблённой электрической энергии: - при обращении в ЦОК/ колл-центр; - по письменному запросу.	При обращении потребителя в ЦОК/ колл-центр – непосредственно при обращении, по письменному запросу – в течение 30 дней	Отдел ОРН
4	Обновление информационного стенда	В течение 30 календарных дней с момента поступления информации от официальных источников	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	Служба энергоинспекции
7	Проведение проверок индивидуальных приборов учета при обращении потребителей по завышенному начислению платы за КР СОИ	В сроки, установленные ПП РФ № 354	Служба энергоинспекции
8	Повышение уровня компетентности сотрудников в соответствии с профессиональными требованиями	Постоянно	Все отделы