

**Информация в соответствии с**

**п. 10 Постановления Правительства от 4 мая 2012 г. N 442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии. Полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии»**

В 2024 году АО «НТЭСК» проведены следующие мероприятия по повышению качества обслуживания потребителей:

|  |  |
| --- | --- |
| **№ п.п.** | **Мероприятия** |
| 1 | Информирование потребителей (покупателей) об изменении тарифов, требований нормативной базы, а также предоставление иной информации в соответствии с условиями договора. |
| 2 | Консультационные услуги по вопросам заключения/расторжения договора энергоснабжения и оформлению пакета документов для его заключения. |
| 3 | Консультационные услуги по расчёту стоимости потреблённой электрической энергии. |
| 4 | Обновление информационного стенда |
| 5 | Мероприятия, направленные на повышение лояльности потребителей и популяризации онлайн сервисов АО «НТЭСК» - проведение акций: «Внимание - должник» с 01.04.2024-30.04.2024 и с 01.09.2024 – 30.09.2024, «Переходи на электронную квитанцию» с 01.05.24 - 31.05.24, «Переходи в онлайн», «В новый год без долгов» 01.11.24 - 31.12.24 с розыгрышем призов. |
| 6 | Предоставление потребителям услуг по установке приборов учета электрической энергии. |
| 7 | Проведение проверок индивидуальных приборов учета при обращении потребителей по завышенному начислению платы за КР СОИ. |
| 8 | Предоставление потребителям услуг по поверке приборов учета. |
| 9 | Организация обучения и повышения профессиональных навыков и знаний сотрудников согласно утвержденному графику (в т.ч. участие в конференциях, вебинарах, тренингах); |
| 10 | Модернизация сайта АО «НТЭСК». |
| 11 | Модернизация личного кабинета клиента на сайте АО «НТЭСК». |
| 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). |
| 13 | Направление смс-уведомлений с целью информирования потребителей о наличии задолженности. |
| 14 | Мониторинг отзывов и пожеланий клиентов в поисковых системах по обслуживанию в ЦОК/колл-центре (Яндекс, 2ГИС) с целью повышения качества обслуживания клиентов. |
| 15 | Мониторинг стабильности работы официального сайта и сервисов Общества с целью исключения технических сбоев и недоступности каналов дистанционного обслуживания. |
| 16 | Сбор и анализ предложений сотрудников общества по работе с клиентами, для дальнейшего внедрения и оптимизации работы Общества. |
| 17 | Анализ очных и заочных обращений клиентов для определения направлений повышения качества обслуживания. |
| 18 | Обеспечение информационной открытости (размещение актуальной информации о деятельности Общества на официальном сайте, информационных стендах в центрах обслуживания клиентов (наличие актуальных раздаточных информационных материалов). |

Количество обращений, претензий и жалоб на действия гарантирующего поставщика за 2024 год составило – 12.

Среднее за календарный месяц время ожидания потребителей в очереди до начала очного обслуживания работником центра потребителей в 2024 году составило – 4,7 мин.

Среднее за календарный месяц время ожидания потребителей в очереди до начала заочного обслуживания работником центра потребителей в 2024 году составило – 0,46 мин.

Среднее за календарный месяц время обслуживания работниками центра потребителей очного обслуживания в 2024 году составило – 6,9 мин.

Среднее за календарный месяц время обслуживания работниками центра потребителей по каналам заочного обслуживания в 2024 году составило – 1,1 мин.

Режим работы каналов заочного обслуживания в течение года – круглосуточно.