

УТВЕРЖДАЮ

Врио директора АО «СамГЭС»

Е.Н. Завалицин

\_\_\_\_\_ 2025 года



**План мероприятий по улучшению качества обслуживания потребителей  
на 2025 год**

№ п/п	Наименование мероприятия
1	Разработка, изготовление и распространение раздаточного материала (буклеты, листовки) для потребителей, приобретающих электроэнергию для коммунально-бытовых нужд.
2	Проведение анкетирования потребителей. Оценка уровня удовлетворенности потребителей по критериям обслуживания, получение обратной связи.
3	Выставление счетов на оплату электрической энергии потребителям, приобретающим электроэнергию для коммунально-бытовых нужд.
4	Исполнение условий договоров энергоснабжения в части выставления расчетных документов потребителям (покупателям), приобретающим электрическую энергию для коммерческих (профессиональных) нужд.
5	Проведение стимулирующей акции для потребителей.
6	Проведение медиа-компаний в средствах массовой информации, направленных на повышение информированности потребителей о деятельности гарантирующего поставщика.
7	Проведение медиа-кампании в средствах массовой информации по использованию Личного кабинета и мобильного приложения.
8	Обучение персонала контакт-центра этике делового телефонного разговора.
9	Организация контроля учета потребителей, приобретающих электроэнергию для коммунально-бытовых нужд.
10	Отправка потребителям почтовых мейлеров с информацией о задолженности и возможных мерах при нарушении платежной дисциплины.
11	Создание иллюстраций, отображающих визуальный образ физической связи электрической энергии с жизнедеятельностью города и его жителей, для дизайна счетов-квитанций.
12	Обеспечение инфраструктуры и стандартов обслуживания потребителей, приобретающих электроэнергию для коммунально-бытовых нужд посредством выполнения проверок отделений на предмет соответствия стандартам обслуживания.
13	Поддержание фирменного стиля Общества (вывески, навигация, информационные стенды).
14	Внедрение интеллектуального учета.

№ п/п	Наименование мероприятия
15	Проведение информационной кампании о дифференцированных тарифах на электроэнергию.
16	Организация договорной работы с потребителями (покупателями), приобретающими электрическую энергию для коммерческих (профессиональных) нужд.