

УТВЕРЖДАЮ

Директор АО «СамГЭС»

И.М. Сулейманов

_____ 2026 года



План мероприятий по улучшению качества обслуживания клиентов (потребителей) на 2026 год

№ п/п	Наименование мероприятия
1	Изготовление и распространение информационных раздаточных материалов (буклеты, листовки) в ЦОК по актуальным темам: тарифы, способы передачи показаний, правила использования личного кабинета и т.д.
2	Проведение анкетирования клиентов (потребителей). Достижение целевого уровня удовлетворенности клиентов по обеспечению стандартов качества обслуживания, получение эффективной обратной связи.
3	Выставление счетов на оплату электрической энергии потребителям, приобретающим электроэнергию для коммунально-бытовых нужд.
4	Оснащение зала ожидания центрального офиса зарядными устройствами (точки доступа с USB-разъемами/розетками).
5	Исполнение условий договоров энергоснабжения в части выставления расчетных документов клиентам (потребителям), приобретающим электрическую энергию для коммерческих (профессиональных) нужд.
6	Проведение стимулирующей акции для потребителей «Энергия в подарок».
7	Обеспечение информационного наполнения мессенджеров и социальных сетей Общества актуальными темами, касающимися непосредственной деятельности гарантирующего поставщика.
8	Проведение медиа-компаний в средствах массовой информации по использованию дистанционных сервисов и цифровых каналов обслуживания.
9	Обеспечение размещения всех актуальных форм договоров и регламентов по взаимодействию с гарантирующим поставщиком на официальном сайте Общества.
10	Внедрение новых скриптов для специалистов очного и заочного обслуживания, повышающих уровень коммуникации с клиентами (потребителями).
11	Проведение медиа-компаний в средствах массовой информации, направленных на повышение информированности клиентов (потребителей) о деятельности гарантирующего поставщика.
12	Обеспечение направления клиентам уведомлений о задолженности и возможных мерах при нарушении платежной дисциплины (почтовые мейлеры, СМС, сообщения в личном кабинете клиента).

№ п/п	Наименование мероприятия
13	Проведение проверок всех центров обслуживания и отделений на соответствие требованиям Стандарта качества (наличие вывесок, навигации, информационных стендов, чистота, и т.д.).
14	Своевременное обновление информации раздела «Часто задаваемые вопросы» на официальном сайте, включая вопросы по дифференцированным тарифам.
15	Создание иллюстраций, отображающих визуальный образ физической связи электрической энергии с жизнедеятельностью города и его жителей, для дизайна счетов-квитанций.
16	Поддержание фирменного стиля Общества (вывески, навигация, информационные стенды).
17	Внедрение систем интеллектуального учета согласно требованию законодательства.
18	Проведение информационной компании о дифференцированных тарифах на электроэнергию.