

УТВЕРЖДАЮ

Директор АО «СамГЭС»

И.М. Сулейманов

_____ 2026 года



Выполненные мероприятия по улучшению качества обслуживания (клиентов) потребителей за 2025 год

№ п/п	Наименование мероприятия
1	Разработка, изготовление и распространение раздаточного материала (буклеты, листовки, бланки) для потребителей, приобретающих электроэнергию для коммунально-бытовых нужд.
2	Проведение анкетирования потребителей. Оценка уровня удовлетворенности потребителей по критериям обслуживания, получение эффективной 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 клиентам (потребителям), приобретающим электрическую энергию для коммерческих (профессиональных) нужд.
5	Проведение стимулирующей акции для потребителей «Энергия в подарок» с вручением ценных призов.
6	Проведение медиа-компаний в средствах массовой информации, направленных на повышение информированности потребителей о деятельности гарантирующего поставщика.
7	Проведение медиа-компаний в средствах массовой информации по использованию Личного кабинета и мобильного приложения, подключения электронной квитанции.
8	Обучение персонала контакт-центра этике делового телефонного разговора (формирование скриптов).
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).

№ п/п	Наименование мероприятия
14	Внедрение систем интеллектуального учета.
15	Проведение информационной компании о дифференцированных тарифах на электроэнергию.
16	Организация договорной работы с клиентами (потребителями), приобретающими электрическую энергию для коммерческих (профессиональных) нужд.

**Среднее время ожидания/обслуживания клиентов
заочных и очных каналов обслуживания АО «СамГЭС» за 2025 г.**

	Январь 2025		Февраль 2025		Март 2025		Апрель 2025		Май 2025		Июнь 2025	
	Среднее время ожидания, мин.	Среднее время обслуживания, мин.	Среднее время ожидания, мин.	Среднее время обслуживания, мин.	Среднее время ожидания, мин.	Среднее время обслуживания, мин.	Среднее время ожидания, мин.	Среднее время обслуживания, мин.	Среднее время ожидания, мин.	Среднее время обслуживания, мин.	Среднее время ожидания, мин.	Среднее время обслуживания, мин.
Очное обслуживание клиентов в ЦОК и отделениях АО "СамГЭС"	3:22	12:10	3:27	12:37	2:55	12:02	3:04	10:32	3:17	11:17	3:50	10:58
Принем показаний по многоканальному номеру 8-800-775-83-37	0:23	2:18	0:53	3:59	0:38	2:38	0:37	2:37	0:23	2:21	0:28	2:30
Заочное обслуживание клиентов специалистами контакт-центра АО "СамГЭС"	0:25	2:32	0:57	4:13	0:37	5:13	0:36	4:07	0:23	3:39	0:28	3:56
Обращения через виртуальную приемную на сайте samges.ru	3 дня	3 дня	3 дня	3 дня	3 дня	3 дня	3 дня	3 дня	3 дня	3 дня	3 дня	3 дня
Обращения через Личный кабинет клиента	3 дня	3 дня	3 дня	3 дня	3 дня	3 дня	3 дня	3 дня	3 дня	3 дня	3 дня	3 дня
Обращения через форму обратной связи Госуслуги	2 дня	2 дня	1 день	1 день	0 дней	0 дней	4 дня	4 дня	4 дня	4 дня	2 дня	2 дня
	Июль 2025		Август 2025		Сентябрь 2025		Октябрь 2025		Ноябрь 2025		Декабрь 2025	
	Среднее время ожидания, мин.	Среднее время обслуживания, мин.	Среднее время ожидания, мин.	Среднее время обслуживания, мин.	Среднее время ожидания, мин.	Среднее время обслуживания, мин.	Среднее время ожидания, мин.	Среднее время обслуживания, мин.	Среднее время ожидания, мин.	Среднее время обслуживания, мин.	Среднее время ожидания, мин.	Среднее время обслуживания, мин.
Очное обслуживание клиентов в ЦОК и отделениях АО "СамГЭС"	3:06	11:34	2:51	10:25	3:58	11:03	3:46	12:00	3:33	11:15	3:18	10:43
Принем показаний по многоканальному номеру 8-800-775-83-37	0:35	2:29	0:48	2:35	0:41	2:38	0:30	2:44	0:44	2:39	0:40	2:57
Заочное обслуживание клиентов специалистами контакт-центра АО "СамГЭС"	0:33	4:02	0:47	4:24	0:41	4:21	0:29	4:22	0:43	4:24	0:45	4:58
Обращения через виртуальную приемную на сайте samges.ru	3 дня	3 дня	3 дня	3 дня	3 дня	3 дня	3 дня	3 дня	3 дня	3 дня	3 дня	3 дня
Обращения через Личный кабинет клиента	3 дня	3 дня	3 дня	3 дня	3 дня	3 дня	3 дня	3 дня	3 дня	3 дня	3 дня	3 дня
Обращения через форму обратной связи Госуслуги	2 дня	2 дня	2 дня	2 дня	3 дня	3 дня	1 день	1 день	4 дня	4 дня	5 дней	5 дней

Каналы обслуживания клиентов и их доступность

Канал обслуживания	Доступность канала обслуживания
Личный кабинет физического лица	24/7
Личный кабинет юридического лица	24/7
Мобильное приложение СамГЭС	24/7
Сайт samges.ru	24/7
Контакт-центр	пн-чт с 08:00 до 17:00, пт с 08:00 до 16:00
Центры обслуживания клиентов и отделения	пн-чт с 08:00 до 17:00, пт с 08:00 до 16:00 (обед с 12:00 до 13:00)
Региональный центр обслуживания потребителей	пн-чт с 08:00 до 17:00, пт с 08:00 до 16:00 (обед с 12:00 до 13:00)