






**«ПРОГРАММА МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА
ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ АО «НТЭСК»
на 2026 год»**

№ п.п.	Мероприятия	Срок исполнения
1	2	3
1	Информирование клиента об изменении тарифов, плановых отключениях, переходе на электронный платежный документ, акциях и специальных предложениях: - при обращении в ЦОК/ колл-центр; - в платежных документах; - на официальном сайте АО «НТЭСК», в ВК, МАХ	в течение 2026г
2	Информирование клиента по вопросам заключения (расторжения) договора энергоснабжения и оформлению пакета документов для его заключения, по расчёту стоимости потреблённой электрической энергии: - при обращении в ЦОК/ колл-центр; - по письменному запросу.	в течение 2026г
3	Информирование клиентов посредством телефонных звонков, размещения на сайте АО «НТЭСК» информации о необходимости проведения проверки факта наличия/отсутствия прибора учета, проверки технических характеристик приборов учета и правильности снятия показаний	в течение 2026г
4	Информирование клиентов посредством смс-уведомлений о наличии задолженности	в течение 2026г.
5	Обновление информационного стенда	в течение 2026г
6	Повышение доступности обслуживания клиентов: проведение Дней клиента с целью популяризации интерактивных сервисов компании, перехода на электронную квитанцию.	в сроки, установленные условиями акций
7	Организация обучения и повышение уровня компетентности сотрудников, занимающихся очным и заочным обслуживанием клиентов	постоянно
8	Мониторинг отзывов клиентов в социальных сетях, на различных интернет-площадках, оперативное реагирование и решение возникающих вопросов. Использование статистики для определения направлений проведения дальнейшей работы по улучшению качества обслуживания.	в течение 2026г.
9	Мониторинг стабильности работы официального сайта и сервисов Общества с целью исключения технических сбоев и недоступности каналов дистанционного обслуживания	в течение 2026г.

10	Использование управляющих компаний для расширения возможностей по информированию клиентов.	в течение 2026г
11	Сбор и анализ предложений сотрудников общества по работе с клиентами, для дальнейшего внедрения и оптимизации работы Общества	в течение 2026г.
12	Анализ работы персонала ЦОК/колл-центра с клиентами. Использование статистики для определения направлений проведения дальнейшей работы по улучшению качества обслуживания.	в течение 2026г.
13	Анализ очных и заочных обращений клиентов для определения направлений повышения качества обслуживания.	в течение 2026г.
14	Обеспечение информационной открытости (размещение актуальной информации о деятельности Общества, материалов/постов с полезной информацией на официальном сайте, информационных стендах в центрах обслуживания клиентов (наличие актуальных раздаточных информационных материалов), в социальных сетях ВК, мессенджере МАХ.	в течение 2026г.
15	Запуск бегущей строки монитора в ЦОКе с информацией для клиентов о дистанционных сервисах и переходе на электронную квитанцию	2026г.
16	Размещение на лицевой стороне талона электронной очереди QRкода с ссылкой на дистанционные сервисы и согласия на переход на электронную квитанцию	в течение 2026г.

	<p>На данный момент на талонах электронной очереди расположена следующая информация: 1 талон работает с 01 по 19 число месяца</p> <p>  СВЕРДЛОВ ЭНЕРГОСБЫТ</p> <p>НОМЕР ВАШЕГО ТАЛОНА: {d.n} {d.datetime} УСЛУГА: {d.services}</p> <p>ПРОИЗВЕСТИ ОПЛАТУ ВЫ МОЖЕТЕ В БЛИЖАЙШЕМ ОФИСЕ СБЕРБАНКА ПО АДРЕСУ: УЛ. ЛОМОНОСОВА Д.49</p> <p>2 талон работает с 20 по 31 число месяца</p> <p>  СВЕРДЛОВ ЭНЕРГОСБЫТ</p> <p>НОМЕР ВАШЕГО ТАЛОНА: {d.n} {d.datetime} УСЛУГА: {d.services}</p> <p>НУЖНА КОНСУЛЬТАЦИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ АО «НТЭСК»? НАПИШИТЕ НАМ НА САЙТЕ WWW.NTESK.RU</p>  <p>QR – Код ссылка на сайт компании.</p>	<p>в течение 2026 г</p>
17	<p>Проведение стимулирующих акций и информационных кампаний: «Внимание! Должник», «Подари ребенку книгу», «Переходи на электронную квитанцию», «В Новый год – без долгов»</p>	<p>в течение 2026 г</p>