



Приложение № 1 к приказу
ООО «ОЭК»
от 11.03.2025 №ОЭК/91

**Программа мероприятий
по повышению качества обслуживания клиентов
Общества с ограниченной ответственностью «Омская
энергосбытовая компания» (ООО «ОЭК»)
на 2025 год**

**Омск
2025**



1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Программа мероприятий по повышению качества обслуживания клиентов Общества с ограниченной ответственностью «Омская энергосбытовая компания» (далее – Программа) разрабатывается и исполняется ежегодно в соответствии с требованиями к гарантирующим поставщикам «Основных положений функционирования розничных рынков электрической энергии», утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 14.05.2012 № 442.

1.2. Программа предназначена для систематизации и комплексного внедрения предложений и инициативных решений в части повышения уровня клиентоориентированности, построения плана по их продвижению в ООО «ОЭК» (далее – Общество), определения показателей эффективности реализации Программы, обозначения необходимого объема финансирования, контроля реализации предложений по повышению клиентоориентированности и оценки показателей эффективности осуществления Программы.

1.3. Целями Программы являются:

- повышение лояльности клиентов за счет повышения качества обслуживания;
- обеспечение высокого уровня удовлетворенности клиентов по всем показателям оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания (далее – Оценка);
- обеспечение эффективной обратной связи с клиентами для усовершенствования и оптимизации действующих механизмов взаимодействия и формирования новых решений.

1.4. Для реализации поставленных целей необходимо решить следующие задачи:

- формирование и реализация мероприятий на основании данных, полученных в ходе оперативной и комплексной оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания;
- формирование и реализация мероприятий по повышению качества очного и заочного (интерактивного, дистанционного) обслуживания;
- контроль исполнения требований Стандарта качества обслуживания клиентов ООО «ОЭК» (далее – Стандарт);
- эффективное использование каналов коммуникации и обеспечение клиентов удобной коммуникацией с Обществом благодаря созданию и развитию цифровых сервисов.

1.5. В основе механизма реализации Программы заложены принципы системности, унификации и тиражирования мероприятий по повышению качества обслуживания клиентов.



2. АНАЛИЗ ТЕКУЩЕЙ СИТУАЦИИ

Для составления Программы проводится анализ текущей ситуации с учетом данных, полученных посредством оценки уровня удовлетворенности Клиентов Общества обслуживанием во всех каналах коммуникации. На основании оценки формулируются основные выводы о проблемах и предложениях их решений в разрезе сегментов клиентов. В рамках стратегии развития Общества по привлечению клиентов сегмента В2В и В2С к дистанционным каналам обслуживания (приказ ООО «ОЭК» от 26.12.2022 № 435 Методика «Проведение рейтинга среди КО на выполнение показателя по уровню оплаты поставленной электроэнергии и привлечение клиентов сегмента В2В и В2С к дистанционным каналам обслуживания») мероприятия по повышению качества обслуживания клиентов в формате выездного обслуживания и мобильных офисов в ООО "ОЭК" не планируются.

3. ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ.

Инициативные предложения по повышению качества обслуживания, сформированные на этапе анализа текущего состояния, представлены в таблице №2.

Таблица №2. План мероприятий по повышению качества обслуживания.

№	Предложения	Мероприятия	Срок	Результат
1	2	3	4	5
1.	Очное обслуживание			
1.1.	Офис обслуживания клиентов В2В			
1.1.1.	-			
1.2.	Офис обслуживания клиентов В2С			
1.2.1.	Повышение качества обслуживания и удовлетворенности клиентов	Проведение внутреннего обучения сотрудников.	4 квартал 2025	Обучение сотрудников по направлениям “Надежность и репутация”, “Вежливость и профессионализм” проведено.
1.2.2.	Повышение качества обслуживания отдельных категорий населения.	Обслуживание участников СВО и членов их семей вне очереди при обращении к информатору.	4 квартал 2025	Обслуживание участников СВО и членов их семей организовано

1.3.	Выездное обслуживание В2В			
	-			
1.4.	Выездное обслуживание В2С			
	-			
1.5.	Мобильный офис			
	-			
2.	Дистанционное обслуживание			
2.1.	Обслуживание по телефону В2В			
	-			
2.2.	Обслуживание по телефону В2С			
2.2.1.	Повышение удовлетворенности	Актуализация скриптов для КЦ.	4 квартал 2025	Скрипты актуализированы.
2.3.	Обслуживание письменных обращений на бумажном носителе В2В			
	Повышение качества обработки обращений	Повышение качества обработки обращений по заключению договора энергоснабжения	4 квартал 2025	Обращения обработаны в сроки, предусмотренные законодательством
2.4.	Обслуживание письменных обращений на бумажном носителе В2С			
	-			
3.	Интерактивное обслуживание			
3.1.	Обслуживание на официальном сайте В2В			
3.1.1.	Сокращение сроков обработки обращений	Внедрение функционала по разграничению обращения клиентов в рамках сервиса «Интернет-приемная».	4 квартал 2025	Функционал введен в эксплуатацию.
3.2.	Обслуживание на официальном сайте В2С			
3.2.1.	Повышение удовлетворенности.	Внедрение функционала по настройке интеграции сервисов с CRM-системой в части обращений клиентов категории В2С.	4 квартал 2025	Функционал введен в эксплуатацию.
		Внедрение функционала по настройке модуля в работе с	4 квартал 2025	Функционал введен в эксплуатацию (работа с заявками клиентов в CRM водной программе).



		заявками в части коммерческих сервисов по одной программе (регистрация и оформление)		
3.3.	Обслуживание в Личном кабинете, в том числе в мобильном приложении В2В			
3.3.1.	Уменьшение количества жалоб клиентов по сравнению с предыдущим периодом	Внедрение функционала связанному с разноской платежей, поступивших через ЛКК ЮЛ при использовании функции единовременной оплаты всех сформированных ПД.	4 квартал 2025	Функционал введен в эксплуатацию.
3.3.2.	Повышение удовлетворенности.	Внедрение функционала по отражению сроков оплаты за электроэнергию в ЛКК ЮЛ.	4 квартал 2025	Функционал введен в эксплуатацию.
	Повышение качества обработки обращений	Повышение качества обработки обращения по заключению договора энергоснабжения	4 квартал 2025	Обращения обработаны в сроки, предусмотренные законодательством
3.4.	Обслуживание в Личном кабинете, в том числе в мобильном приложении В2С			
	-			
3.5.	Обслуживание письменных обращений по электронной почте В2В			
	Повышение качества обработки обращений	Повышение качества обработки обращения по заключению договора энергоснабжения	4 квартал 2025	Обращения обработаны в сроки, предусмотренные законодательством
3.6.	Обслуживание письменных обращений по электронной почте В2С			
	Повышение качества обработки обращений	Повышение качества обработки обращений по заключению договора энергоснабжения	4 квартал 2025	Обращения обработаны в сроки, предусмотренные законодательством
3.7.	Обслуживание письменных обращений в соцсетях и мессенджерах			