ПРОГРАММА МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (ПОКУПАТЕЛЕЙ)

АО «Алтайкрайэнерго»

на 2025 г.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п.п. | Мероприятия | Срок исполнения | Исполнители |
| 1 | Модернизация личного кабинета потребителя в части дополнительных сервисов. | В течение года | УСЭЭ |
| 2 | Модернизация горячей линии | В течение года | УСЭЭ |
| 3 | Внедрение тарифного калькулятора для расчета стоимости электрической энергии  потребителям. | В течение года | УСЭЭ |
| 4 | Разработка нового сайта АО «Алтайкрайэнерго» | В течение года | УСЭЭ |
| 5 | Информирование потребителей (покупателей) об изменениях тарифов, изменениях требований нормативной базы, а также предоставление иной информации в соответствии с условиями договора:   непосредственно при контакте;   электронной почтой;   посредством телефонной;   обращением через СМИ;- на официальном сайте АО «Алтайкрайэнерго». | В течении 30 календарных дней с момента поступления информации от официальных источников | УСЭЭ |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Количество обращений, претензий и жалоб на действия гарантирующего поставщика (шт.); | Получено - 28464 | Направлено ответов - 28464 |
|  | Среднее за календарный месяц время обслуживания работниками центра потребителей (покупателей) очно и (или) по каналам заочного обслуживания; | техническая возможность по сбору и обработке информации отсутствует |
|  | Среднее за календарный месяц время ожидания потребителей (покупателей) в очереди до начала очного и (или) заочного обслуживания работником ЦОПа; | техническая возможность по сбору и обработке информации отсутствует |
|  | Режим работы каналов заочного обслуживания в течение года | Доступность канала обслуживания |
| Личный кабинет физических лиц  | 24/7 |
| Личный кабинет юридических лиц | 24/7 |
| Сайт  | 24/7 |
| Телеграм-бот | 24/7 |
| Электронный документооборот (ЭДО)  | 24/7 |
| Горячая линия | пн-чт: с 08.00 до 17.00 ч., пт: с 08.00 до 16.00 ч24/7 - передача показаний |