

УТВЕРЖДЕНО
 приказом «Об утверждении программы мероприятий
 по повышению качества обслуживания Клиентов на 2025
 год»

ПРОГРАММА МЕРОПРИЯТИЙ

№ п/п	Наименование мероприятия	Плановый срок реализации	Факт выполнения	Примечания
1. Очное обслуживание				
1.1.	Проведение «Дня клиента».	31.03.2025	исполнено	В рамках мероприятия были проведены массовые опросы на предмет удовлетворённости клиентов качеством обслуживания. Комплексная программа опросов охватила все линейки взаимодействия с клиентами: обслуживание в офисах; официальный сайт; личный кабинет клиента; мобильное приложение. По итогам детального анализа были реализованы наиболее востребованные инициативы, направленные на улучшение клиентского опыта.
1.2.	Оборудование мест самообслуживания клиентов дополнительными визуализированными инструкциями по работе с интерактивными сервисами.	1 полугодие	исполнено	
1.3.	Проведение дней «свободного интерактивного пространства» на территории офиса «Южный берег» с целью популяризации интерактивных сервисов компании.	2 раза в квартал	исполнено	В рамках мероприятия состоялась демонстрация возможностей интерактивного оборудования, включающего терминалы самообслуживания и видеоконсультанта. Мероприятие было организовано по принципу свободного перемещения участников между различными сервисными зонами. Каждый посетитель мог

№ п/п	Наименование мероприятия	Плановый срок реализации	Факт выполнения	Примечания
				самостоятельно выбрать интересующие его услуги и получить квалифицированную консультацию специалиста по работе с терминалами, а также приобрести практический опыт их использования. Значительное внимание уделялось индивидуальному подходу к каждому клиенту. Персонализированная поддержка включала пошаговую помощь при регистрации в личном кабинете, подробный обзор его функциональных возможностей и практические рекомендации.
2. Заочное обслуживание				
2.1.	Участие совместно с Правительством Красноярского края в проекте по передаче показаний единой службе приема показаний приборов учета по телефону «122».	31.03.2025	исполнено	
3. Интерактивное обслуживание				
3.1.	Расширение функционала и обновление интерфейса личного кабинета клиентов ПАО «Красноярскэнергосбыт».	1 полугодие	исполнено	
3.2.	Внедрение опции напоминания о предстоящем приеме при осуществлении клиентом предварительной записи.	31.01.2025	исполнено	
3.3.	Проведение стимулирующей акции при оплате через СБП.	30.06.2025	исполнено	Начисление повышенного кешбэка при оплате через систему быстрых платежей.
3.4.	Увеличение количества клиентов, переведенных на использование цифрового электронного платежного документа.	31.12.2025	исполнено	640 707 - количество клиентов, перешедших на электронный платежный документ на 01.01.2026
3.5.	Доработка корпоративного сайта ПАО «Красноярскэнергосбыт» в части реализации в личном кабинете клиента сервиса «калькулятор экономической выгоды» с возможностью выбора наиболее выгодного	31.12.2025	не исполнено	Перенос мероприятия на 2026 год.

№ п/п	Наименование мероприятия	Плановый срок реализации	Факт выполнения	Примечания
	тарифа.			
4. Формирование доступной и открытой информационной среды				
4.1.	Размещение на странице ПАО «Красноярскэнергосбыт» в социальных сетях Одноклассники, Телеграмм, ВКонтакте видеороликов «ПроСвет» с информацией, отвечающей на самые популярные вопросы клиентов.	В течение года	исполнено	Опубликованы видеоролики: <ul style="list-style-type: none"> • о получении кэшбека при своевременной оплате; • о начислении пени; • о способах получения платежного документа; • о последствиях задолженности за электроэнергию садоводческих некоммерческих товариществ; • об установке приборов учета в общежитиях; • о способах передачи показаний; • о каналах обращения при частых перебоях с электричеством; • о сроках замены неисправных приборов учета.
4.2.	Повышение цифровой грамотности населения в части использования интерактивных сервисов компании.	В течение года	исполнено	Проведение школы третьего возраста. Выездные мероприятия на базе библиотек, Домов ветеранов, других социальных учреждений, в ходе которых происходит знакомство с интерактивными сервисами, регистрация клиентов в личном кабинете, обучение основным функциям личного кабинета.
4.3.	Обеспечение информационной открытости.	В течение года	исполнено	Размещение актуальной информации о деятельности компании на информационных стендах в отделениях, сайте, официальных группах в социальных сетях, наличие актуальных раздаточных материалов.
4.4.	Организация службы контроля качества/приема жалоб и предложений.	31.12.2025	исполнено	На официальных страницах Общества в соцсетях опубликованы посты с объявлением возможности задать свой вопрос в форме обратной связи в специальном разделе сайта.

№ п/п	Наименование мероприятия	Плановый срок реализации	Факт выполнения	Примечания
4.5.	Проведение прямой линии на основании часто задаваемых вопросов, выявленных в ходе анализа проведенных интервью, а также обращений клиентов.	2 раза в год	исполнено	Коммуникация была организована в формате сбора вопросов, при этом частные обращения получили персонализированные ответы в индивидуальном порядке, а для общих вопросов руководители подготовили видеоответы, которые были опубликованы на официальных страницах Общества в социальных сетях.