

## ПРОГРАММА МЕРОПРИЯТИЙ

№ п/п	Наименование мероприятия	Плановый срок реализации	Факт выполнения	Примечания
<b>Очное обслуживание</b>				
1.1.	Проведение «Дня клиента».	31.03.2025		
1.2.	Оборудование мест самообслуживания клиентов дополнительными визуализированными инструкциями по работе с интерактивными сервисами.	1 полугодие		
1.3.	Проведение дней «свободного интерактивного пространства» на территории офиса «Южный берег» с целью популяризации интерактивных сервисов компании.	2 раза в квартал		
<b>Заочное обслуживание</b>				
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		
<b>Интерактивное обслуживание</b>				
3.1.	Расширение функционала и обновление интерфейса личного кабинета клиентов ПАО «Красноярскэнергосбыт».	1 полугодие		
3.2.	Внедрение опции напоминания о предстоящем приеме при осуществлении клиентом предварительной записи.	31.01.2025		
3.3.	Проведение стимулирующей акции при оплате через СБП.	30.06.2025		Начисление повышенного кешбэка при оплате через СБП.
3.4.	Увеличение количества клиентов, переведенных на использование цифрового электронного платежного документа.	31.12.2025		
3.5.	Доработка корпоративного сайта ПАО «Красноярскэнергосбыт» в части реализации в личном кабинете клиента сервиса «калькулятор экономической выгоды» с возможностью выбора наиболее выгодного тарифа.	31.12.2025		Перенос мероприятия с 2024 года.

№ п/п	Наименование мероприятия	Плановый срок реализации	Факт выполнения	Примечания
<b>Формирование доступной и открытой информационной среды</b>				
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		
4.2.	Повышение цифровой грамотности населения в части использования интерактивных сервисов компании.	В течение года		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 ЛКК, обучение основным функциям ЛКК.
4.3.	Обеспечение информационной открытости.	В течение года		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		
4.5.	Проведение прямой линии на основании часто задаваемых вопросов, выявленных в ходе анализа проведенных интервью, а также обращений клиентов.	2 раза в год		