

Приложение № 1
к приказу «Об утверждении Плана мероприятий
по повышению качества обслуживания клиентов
ПАО «Красноярскэнергосбыт» на 2026 год»

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

№ п/п	Наименование мероприятия	Плановый срок реализации	Факт выполнения	Примечания
1. Очное обслуживание				
1.1.	Проведение «Дня клиента»	19 марта 2026		<ul style="list-style-type: none"> - визуальное сопровождение в офисах обслуживания клиентов; - проведение опросов/анкетирования клиентов в офисах приема клиентов с последующим реагированием; - иные мероприятия по дополнительному плану.
1.2.	Организация выездных консультаций	В течение года		<ul style="list-style-type: none"> - выездные консультации в крупные организации по договоренности; - присутствие на выставках, ярмарках, значимых праздничных мероприятиях.
2. Заочное обслуживание				
2.1.	Расширение функционала Smart IVR. Внедрение сервиса оценки качества обслуживания специалистами контактного центра.	В течение года		
2.2.	Проведение «Дня клиента».	19 марта 2026		<ul style="list-style-type: none"> - визуальное и информационное сопровождение на интернет-ресурсах Общества; - проведение опросов/анкетирования клиентов посредством интернет-ресурсов Общества с последующим реагированием; - организация «Горячей линии»; - иные мероприятия по дополнительному плану.
3. Интерактивное обслуживание				
3.1.	Размещение уведомлений об изменении тарифов, плановых отключениях, акциях и специальных предложениях, интересных	В течение года		

№ п/п	Наименование мероприятия	Плановый срок реализации	Факт выполнения	Примечания
	клиентам в социальных сетях ВКонтакте, MAX.			
3.2.	Увеличение количества клиентов, переведенных на использование цифрового электронного платежного документа. Информационно-просветительская кампания.	В течение года		
3.3.	Доработка корпоративного сайта ПАО «Красноярскэнергосбыт» в части реализации информирования о задолженности и ограничении электроснабжения.	2 полугодие		Предоставление клиентам ПАО Красноярскэнергосбыт оперативной обезличенной информации по адресу о наличии задолженности, запланированных мероприятиях по ограничению электроснабжения.
3.4.	Расширение функционала в мессенджере MAX. Создание чат-бота для ПАО «Красноярскэнергосбыт» для приема платежей, ответов на часто задаваемые вопросы, предоставления информации о тарифах и услугах, приема заявок и записи на прием для клиентов ПАО «Красноярскэнергосбыт».	1 полугодие		

4. Формирование доступной и открытой информационной среды

4.1.	Размещение на странице ПАО «Красноярскэнергосбыт» в социальных Сетях ВКонтакте, MAX, материалов/постов с полезной информацией.	В течение года		
4.2.	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.
4.3.	Повышение цифровой грамотности населения в части использования интерактивных сервисов компаний.	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,

№ п/п	Наименование мероприятия	Плановый срок реализации	Факт выполнения	Примечания
				регистрация клиентов в ЕЛКК, обучение основным функциям ЕЛКК.
4.4.	Проведение прямой линии на основании часто задаваемых вопросов, выявленных в ходе анализа проведенных интервью, а также обращений клиентов.	2 раза в год		
4.5.	Создание Клиентского клуба	1 полугодие		Сформировать группу клиентов, которые будут привлекаться к тестированию сервисов, участвовать в опросах, выступать в качестве тайного покупателя. Получение непредвзятой оценки дистанционных сервисов.
4.6.	1. Анкетирование/опрос клиентов об обслуживании в офисе, контактном центре, видеоконсультации, о работе личного кабинета. 2. Анкетирование/опрос клиентов в ЛКК в формате «Помогите нам стать лучше».	В течение года		
4.7.	ВидеоИнструкции: Создание и размещение на сайте, мессенджерах и в социальных сетях видеоИнструкций по наиболее часто задаваемым вопросам (передача показаний, оплата счетов, подключение услуг).	2 полугодие		