

**Программа мероприятий по повышению качества обслуживания граждан-потребителей**

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации
<b>Мероприятия, направленные на повышение лояльности</b>		
1.	Проведение PR-акций среди граждан-потребителей, направленных на поощрение потребителей, добросовестно выполняющих основные условия договора энергоснабжения	В течение года
2.	Рассылка информационных SMS и e-mail-сообщений гражданам-потребителям	Ежемесячно
3.	Информирование в официальных печатных изданиях об изменениях законодательства в сфере энергоснабжения, в том числе по порядку расчётов за электроэнергию, потребляемую гражданами-потребителями	В течение года, в т.ч. по мере выхода нормативно-правовых актов
4.	Анкетирование граждан-потребителей в целях исследования уровня удовлетворенности качеством обслуживания и отношения к компании	1 раз в год
5.	Проведение процедуры «Тайный клиент», направленной на исследование качества обслуживания граждан-потребителей	3 раза в год
<b>Мероприятия, направленные на совершенствование сервисов</b>		
6.	Обеспечение бесперебойной работы и совершенствование действующих интерактивных сервисов для граждан-потребителей: «Личный кабинет», «Интернет-приёмная», «Ввод показаний приборов учёта», «SMS-сервис», «Проверь задолженность».	Постоянно
7.	Совершенствование работы «передвижных пунктов приёма платежей»	Пересмотр графиков 2 раза в год
8.	Предоставление потребителям услуг по продаже, установке, опломбировке и программированию приборов учёта	По заявке потребителя
9.	Продажа электротехнических товаров (трансформаторы тока, коммутационные аппараты, щитки и т.п.)	По заявке потребителя