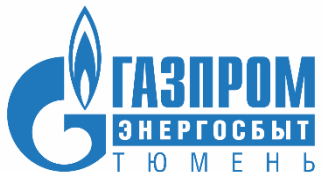


- **Информация по обслуживанию потребителей-физических лиц**
- Количество обращений потребителей
(в том числе претензий и жалоб на действия гарантирующего поставщика): **424 450 чел.**
- Среднее за календарный месяц время ожидания потребителей в очереди до начала:
 - очного обслуживания – **7 минут**
 - заочного обслуживания (контакт-центр) – **1 минута**
- Среднее за календарный месяц время обслуживания потребителей работниками центра:
 - очного обслуживания – **11 минут**
 - заочного обслуживания (контакт-центр) – **3 минуты**
 - заочного обслуживания (интерактивные сервисы обслуживания) – **от 3 до 30 дней**



Информация по обслуживанию потребителей в АО «Газпром энергосбыт Тюмень» в 2024 году

РЕЖИМ РАБОТЫ КАНАЛОВ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В ТЕЧЕНИЕ ГОДА

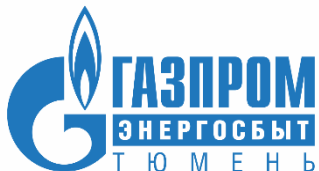
КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР

с 1 по 25 число: пн-вс с 08:00 до 21:00

с 26 числа до конца месяца: пн-пт с 08:00 до 20:00

сб-вс (праздники): с 08:00 до 18:00

Интерактивные сервисы обслуживания работают круглосуточно



Перечень мероприятий, включенных в программу мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей-физических лиц в АО «Газпром энергосбыт Тюмень» и выполненных в 2024 году

Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания потребителей-физических лиц

Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания	
Проведено ежегодное анкетирование в целях исследования уровня удовлетворенности качеством обслуживания и оценки лояльности потребителей	4 квартал
Проведен контроль качества консультирования потребителей методом «Тайный покупатель»	ежемесячно
В новом формате размещена информация на внутреннем корпоративном ресурсе, используемая сотрудниками клиентской поддержки и клиентского офиса для подготовки устных и письменных ответов на поступающие обращения потребителей (корпоративный ресурс «База знаний»)	4 квартал
Мероприятия, направленные на совершенствование сервисов обслуживания	
Проведено внутреннее обучение сотрудников сектора клиентской поддержки на темы: «Клиентоориентированность и «забота» о клиентах» и «Особенности работы с интерактивными обращениями»	2 квартал
Запущено в промышленную эксплуатацию новое мобильное приложение «ГЭТ ЛКК 2.0», которое доступно для смартфонов и планшетов, работающих на базе операционных систем iOS и Android. В новом мобильном приложении «ГЭТ ЛКК 2.0» доступен весь функционал сервиса «Личный кабинет клиента», в т.ч.: - раздел «Оплата» дополнен платежными сервисами для безналичной оплаты: «СБП», «SberPay», «Mir Pay», «Gazprom Pay» - раздел «Показания» дополнен вкладкой «Предварительный расчет» для предварительного расчета суммы оплаты по переданным показаниям приборов учета - реализован новый раздел «Заявления» для удаленного взаимодействия с потребителями	1 квартал
Мероприятия, направленные на повышение грамотности населения в сфере жилищно-коммунального хозяйства	
Осуществлено информирование потребителей в официальных печатных изданиях, в СМИ об изменениях законодательства в сфере жилищно-коммунального хозяйства, в том числе об изменениях порядка расчетов за электроэнергию	в течение года
Обновлен раздел официального сайта Общества с часто задаваемыми вопросами по обслуживанию частных лиц	ежеквартально