

- **КОЛИЧЕСТВО ПРЕТЕНЗИЙ И ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ ГАРАНТИРУЮЩЕГО ПОСТАВЩИКА: 1112**
(0,19 % от общего количества поступивших обращений)
 - **СРЕДНЕЕ ЗА КАЛЕНДАРНЫЙ МЕСЯЦ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ОЧЕРЕДИ ДО НАЧАЛА:**
очного обслуживания – **10 минут**
заочного обслуживания (контакт-центр) – **1 минута**
 - **СРЕДНЕЕ ЗА КАЛЕНДАРНЫЙ МЕСЯЦ ВРЕМЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РАБОТНИКАМИ ЦЕНТРА:**
очного обслуживания – **11 минут**
заочного обслуживания (контакт-центр) – **2 минуты**
заочного обслуживания (консультации через интерактивные сервисы обслуживания) – **от 3 до 30 дней**
заочного обслуживания (заявления через интерактивные сервисы обслуживания) – **от 3 до 30 дней**
- КОЛИЧЕСТВО ПРЕТЕНЗИЙ И ЖАЛОБ ОТ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ – ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ: 214**

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 И ВЫПОЛНЕННЫХ В 2025 ГОДУ

МЕРОПРИЯТИЯ, НАПРАВЛЕННЫЕ НА ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ	
Проведено ежегодное анкетирование потребителей в целях исследования уровня удовлетворенности качеством обслуживания и оценки лояльности потребителей	4 квартал
Проведен контроль качества консультирования потребителей методом «Тайный покупатель» через сервисы телефонного и интерактивного обслуживания	ежемесячно
Проведен контроль качества исполнения требований приема и обработки обращений через сервисы телефонного и интерактивного обслуживания	в течение года
Внедрена «Система речевой аналитики» для оценки и контроля качества работы операторов, анализа обратной связи	2 квартал
Размещена информация на внутреннем корпоративном ресурсе, используемая сотрудниками клиентской поддержки и клиентского офиса для подготовки устных и письменных ответов на часто поступающие обращения потребителей (корпоративный ресурс «База знаний»)	в течение года
Запущен и успешно завершён пилотный проект интерактивного обслуживания потребителей посредством терминалов дистанционного обслуживания, установленных в г. Югорск	1-2 кварталы
Организован процесс обслуживания потребителей в г. Тюмень посредством установки терминалов дистанционного обслуживания в центре обслуживания клиентов и в торговом центре «Клен»	4 квартал
В платежных документах размещены QR-код единого лицевого счета для единовременной оплаты жилищно-коммунальных услуг по всем поставщикам и отдельные QR-коды для оплаты услуг по каждому поставщику жилищно-коммунальных услуг отдельно	2-3 кварталы
В личном кабинете клиента и в мобильном приложении размещены единый лицевой счет для единовременной оплаты жилищно-коммунальных услуг по всем поставщикам и отдельные лицевые счета для оплаты услуг по каждому поставщику жилищно-коммунальных услуг отдельно	2-3 кварталы
Реализована возможность бесконтактной оплаты жилищно-коммунальных услуг посредством QR-кода СБП (системы быстрых платежей), размещенного в центрах обслуживания клиентов	3 квартал
Запущен официальный канал по коммуникации Общества с потребителями в национальном мессенджере MAX	4 квартал
Реализована система рассылки уведомлений на электронную почту потребителей с напоминанием о необходимости передачи показаний приборов учета электрической энергии	3 квартал
Реализована возможность ответов на обращения потребителей-юридических лиц по телефону единого контакт-центра	3 квартал
Реализована функция отправки показаний приборов учета электрической энергии потребителем на электронную почту Общества в формате Excel	4 квартал

ПЕРЕЧЕНЬ МЕРОПРИЯТИЙ, ВКЛЮЧЕННЫХ В ПРОГРАММУ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ – ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ И ВЫПОЛНЕННЫХ В 2025 ГОДУ

МЕРОПРИЯТИЯ, НАПРАВЛЕННЫЕ НА СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СЕРВИСОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ	
Для обеспечения оперативной обратной связи в сервисе «Личный кабинет клиента» и «Мобильное приложение» реализована возможность подачи в адрес Общества новых видов заявлений: заявление на перерасчет размера платы за коммунальные услуги и жилое помещение; заявление на возврат денежных средств; заявление на поиск платежа; заявление о списании задолженности за жилищно-коммунальные услуги в связи с признанием должника банкротом; заявление на опломбирование/проверку прибора учета электрической энергии; заявление (требование) о возмещении ущерба)	4 квартал
При оплате жилищно-коммунальных услуг через официальный сайт Общества, через «Личный кабинет клиента» и «Мобильное приложение» установлен повышенный приоритет платежной системы СБП (системы быстрых платежей) над другими способами оплаты	4 квартал
Для операторов контакт-центра реализована возможность оперативного предоставления консультаций по начислениям, отраженным в платежных документах	4 квартал
Добавлен функционал, позволяющий проверить состояние лицевого счета на предмет наличия переплаты, задолженности или пени в сервисе голосовой помощник	4 квартал
МЕРОПРИЯТИЯ, НАПРАВЛЕННЫЕ НА ПОВЫШЕНИЕ ГРАМОТНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ В СФЕРЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА	
Осуществлено информирование потребителей в официальных печатных изданиях, в социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники», в сервисе чат-бот и в СМИ об изменениях законодательства в сфере жилищно-коммунального хозяйства, в том числе об изменениях порядка расчётов за электроэнергию, а также разъяснения по актуальным вопросам потребителей	в течение года
Обновлен раздел официального сайта Общества с часто задаваемыми вопросами по обслуживанию частных лиц	ежеквартально
МЕРОПРИЯТИЯ, НАПРАВЛЕННЫЕ НА ПОВЫШЕНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПО КАТЕГОРИИ «ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ КЛИЕНТА»	
Реализован функционал об информировании потребителя о статусе рассмотрения поданного обращения посредством Личного кабинета клиента юридического лица	3 квартал
Реализована возможность направления в Личном кабинете клиента юридического лица претензии на замену/установку прибора учета	3 квартал