|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **План мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей на 2024 год** | | | |
| **№ п\п** | **Наименование мероприятия** | **Срок реализации** | **Факт выполнения** |
| 1 | Проведение ремонтных работ в Центре обслуживания клиентов Курганская область, г. Щучье | I квартал |  |
| 2 | Универсализация сотрудников Центра обслуживания клиентов  г. Ноябрьск | I квартал |  |
| 3 | Универсализация сотрудников Центра обслуживания клиентов г. Сургут. | II квартал |  |
| 4 | Модернизация и полный переход на новый личный кабинет для физических лиц по всем территориям действия гарантирующего поставщика. | II квартал |  |
| 5 | Проведение ремонтных работ в Центре обслуживания клиентов Курганская область, с. Целинное | II квартал |  |
| 6 | Запуск проекта приоритетного обслуживания «Fastpass» при очном обслуживании в центрах обслуживания клиентов и при заочном обслуживании (звонок в кол-центр, обращение в онлайн-ЦОК) по всем территориям действия гарантирующего поставщика. | II квартал |  |
| 7 | Реконструкция помещений Центра обслуживания клиентов, г. Курган, ул. Пролетарская, 39 | II-III квартал |  |
| 8 | Оборудование центров обслуживания клиентов системами электронной очереди:   * г. Куртамыш, Курганская область; * с. Исетское, Тюменская область. | II-III квартал |  |
| 9 | Развитие, запущенного в 2023 году проекта заочного обслуживания онлайн-ЦОК:   * Настроена автоматическая отправка уведомлений потребителей по смс о подключении операторов. Теперь, как только оператор подключается к обращению, потребителю поступает смс с ссылкой на чат; * Настроена дополнительная идентификация потребителей при подаче обращения в онлайн-ЦОК. Теперь после того, как потребитель вводит номер телефона при подаче обращения в онлайн-ЦОК, бот проверяет наличие привязанных к номеру телефона лицевых счетов и предлагает их на выбор для подачи обращения. При отсутствии привязанных ЛС, появилась возможность поиска ЛС по адресу объекта энергоснабжения; * Настроена возможность отправки потребителю платежной ссылки СБП для проведения платежа. | II-III квартал |  |
| 10 | Проведение ремонтных работ в Центре обслуживания клиентов Курганская область, с. Звериноголовское | III квартал |  |
| 11 | Реконструкция помещений Центра обслуживания клиентов, г. Курган, ул. Дзержинского, 2 Д | III квартал |  |
| 12 | Оборудование велосипедных парковок в центрах обслуживания клиентов в районах Курганской области | III квартал |  |
| 13 | Универсализация сотрудников Центра обслуживания клиентов г. Ишим, Тюменская область | III квартал |  |
| 14 | Универсализация сотрудников Центра обслуживания клиентов г. Тобольск, Тюменская область | III квартал |  |
| 15 | Открытие и запуск совместного с Банком АО КБ «Агропромкредит» Центра обслуживания клиентов, г. Оренбург. | III квартал |  |