

ПРОГРАММА МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (ПОКУПАТЕЛЕЙ) ООО «ИВАНОВОЭНЕРГОСБЫТ» НА 2023 Г.

№ п/п	Мероприятие	Срок исполнения
1	Техническая поддержка сервиса «Личный кабинет» в части оптимизации, повышению надежности сервиса, техническая и методическая поддержка пользователей сервиса	В течение года
2	Информирование потребителей об изменениях тарифов, изменениях требований нормативной базы, а также предоставление иной информации посредством: личного контакта, электронной почтой, телефонной связи, обращением через СМИ, размещением информации на официальном сайте ООО «Ивановоэнергосбыт»	В течение 30 календарных дней с момента поступления информации от официальных источников
3	Внедрение и модернизация интеллектуальной системы учета электроэнергии, установка интеллектуальных приборов учета электроэнергии	В течение года
4	Модернизация системы онлайн-оплаты путем внедрения SberPay, который позволяет производить оплату без передачи данных банковской карты	2 квартал
5	Модернизация программного обеспечения, используемого для расчетов с потребителями, в части соответствия действующему законодательству	В течение года
6	Создание и внедрение сервиса передачи показаний приборов учета посредством DTFM-сигналов (кнопочного набора)	3 квартал

Мероприятия программы выполнены в установленные сроки.

Информация за 2023 год.

- Количество обращений, претензий и жалоб на действия гарантирующего поставщика.
От физических лиц поступило 3816 обращений, в т.ч.
- письменные обращения – 2284;
- обращения через личный кабинет на сайте ООО «Ивановоэнергосбыт» и приложений для мобильных устройств android и ios – 1358;
- обращения через форму обратной связи на сайте ООО «Ивановоэнергосбыт» - 128;
- обращения через ГИС ЖКХ – 46.
От юридических лиц поступило 3207 обращений.
- Среднее за календарный месяц время ожидания потребителей (покупателей) в очереди до начала очного и (или) заочного обслуживания работником центра потребителей (покупателей).
Менее 10 минут.
- Среднее за календарный месяц время обслуживания работниками центра потребителей (покупателей) очно и (или) заочно по каналам заочного обслуживания.
Менее 10 минут.
- Режим работы каналов заочного обслуживания в течение года.
С понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00