

УТВЕРЖДЕНО
приказом АО «НЭСК»
от 19.03.2026 № 26-НЭ-1

**Перечень мероприятий
по улучшению качества обслуживания потребителей на 2026 год**

№	Наименование мероприятия	Срок реализации
ОЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ		
1.	Устранение неисправности электронной очереди в центре обслуживания Белореченского участка филиала АО «НЭСК» «Горячключэнергосбыт»	До 01.05.2026
2.	Обновление предметов мебели для клиентов в связи с ненадлежащим внешним видом и проведение косметических ремонтов в центрах обслуживания	До 01.01.2027
3.	Контроль качества обслуживания и соблюдения «Стандарта качества обслуживания потребителей (покупателей) АО «НЭСК» путем проведения мероприятий в формате «Тайный покупатель»	Постоянно
4.	Внедрение нового интерфейса для системы контроля отзывов клиентов о качестве обслуживания	До 01.01.2027
ЗАОЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ		
5.	Модернизация личного кабинета физических лиц и юридических лиц для обмена сообщениями и юридически значимыми документами	До 01.01.2027
6.	Доработка мобильного приложения НЭСК	До 01.01.2027
7.	Запуск мобильного приложения для юридических лиц.	До 01.01.2027
8.	Реализация на сайте АО «НЭСК» сервиса «Калькулятор начислений» для анализа гражданами-потребителями объемов потребления в соответствии с зонностью прибора учета	До 01.05.2026
9.	Достижение оценки интернет -сервисов АО «НЭСК» не ниже 4,5 балла в магазинах приложений	До 01.01.2027

10.	Корректировка режима приема телефонных заявок на замену счетчиков по единому телефону 8 (903) 453-06-74 с целью оптимизации рабочего времени линии приема заявок без снижения доступности услуг.	До 01.10.2026
11.	Дублирование телеграмм-ботов «НЭСК по плановым отключениям» и «НЭСК помощник» в мессенджер МАХ	До 01.11.2026
12.	Повышение активности компании в социальных сетях. Увеличение числа подписчиков	Постоянно
ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ ПЕРСОНАЛА		
13.	Повышение квалификации специалистов, ответственных за взаимодействие с потребителями и организацию их обслуживания	До 01.01.2027