

**Перечень мероприятий
по улучшению качества обслуживания потребителей на 2024 год**

№	Наименование мероприятия	Срок реализации
Очное обслуживание		
1.	Оборудование сети клиентских офисов и центров обслуживания потребителей системой электронной очереди	в течение 2024 года
2.	Внедрение унифицированной системы приема заявок на заключение договора энергоснабжения Битрикс24	до 01 сентября 2024 года
3.	Контроль качества обслуживания и соблюдения стандарта качества обслуживания потребителей путем проведения мероприятий в формате «Тайный покупатель»	в течение 2024 года
Заочное обслуживание		
4.	Модернизация мобильного приложения АО «НЭСК» с дополнением функционала пользующегося высоким спросом пользователей.	в течение 2024 года
5.	Достижение оценки интернет сервисов АО «НЭСК» не ниже 4,5 балла в магазинах приложений	в течение 2024 года
6.	Модернизация личного кабинета юридических лиц	в течение 2024 года
7.	Повышение уровня автоматизации приема показаний для юридических лиц (в том числе почасовых профилей) для обеспечения корректности начислений, снижение уровня применения расчетных способов	в течение 2024 года
8.	Расширение возможностей системы «Автоматизированной обработки телефонных вызовов (голосовой помощник)» в части предоставления ответов потребителям	в течение 2024 года
9.	Повышение доступности информации о перерывах в электроснабжении путем модернизации алгоритмов системы «Автоматизированной обработки телефонных вызовов (голосовой помощник)»	в течение 2024 года
10.	Повышение активности компании в социальных сетях. Увеличение числа подписчиков	в течение 2024 года