

Приложение 1
к «Программе мероприятий
по улучшению качества
обслуживания потребителей
(покупателей) АО «НЭСК»

**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 г.
2.	Внедрение унифицированной системы приема заявок на заключение договора энергоснабжения Битрикс24	В течение 2024 г.
3.	Контроль качества обслуживания и соблюдения стандарта качества обслуживания потребителей путем проведения мероприятий в формате «Тайный покупатель»	В течение 2024 г.
Заочное обслуживание		
4.	Модернизация мобильного приложения ОА «НЭСК» с дополнением функционала пользующегося высоким спросом пользователей.	В течение 2024 г.
5.	Достижение оценки интернет сервисов АО «НЭСК» не ниже 4,5 балла в магазинах приложений	В течение 2024 г.
6.	Модернизация личного кабинета юридических лиц	В течение 2024 г.
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 г.

8.	Расширение возможностей системы «Автоматизированной обработки телефонных вызовов (голосовой помощник)» в части предоставления ответов потребителям	В течение 2024 г.
9.	Повышение доступности информации о перерывах в электроснабжении путем модернизации алгоритмов системы «Автоматизированной обработки телефонных вызовов (голосовой помощник)»	В течение 2024 г.
10.	Повышение активности компании в социальных сетях. Увеличение числа подписчиков	В течение 2024 г.