

УТВЕРЖДЕНО
приказом АО «НЭСК»
от 25.02.2025 № 12НЭ-1

**Перечень мероприятий
по улучшению качества обслуживания потребителей на 2025 год**

№	Наименование мероприятия	Срок реализации
1.	Оборудование сети клиентских офисов и центров обслуживания потребителей системой электронной очереди (4 объекта)	До 01.10.2025
2.	Реализация и внедрение сервиса по заключению договоров по ЧС онлайн через Битрикс24	До 01.01.2026
3.	Контроль качества обслуживания и соблюдения «Стандарта качества обслуживания потребителей (покупателей) АО «НЭСК» путем проведения мероприятий в формате «Тайный покупатель»	Постоянно
4.	Доработка мобильного приложения АО «НЭСК» (ФЛ) 1. Изменение дизайна МП 2. Системные push уведомления 3. Отражение данных ИСУЭ 4. Возможность внесения предоплаты 5. Отображения во вкладке «Уведомления» уведомления об ограничении режима электропотребления с возможностью его просмотра.	До 01.09.2025
5.	Достижение оценки интернет-сервисов АО «НЭСК» не ниже 4,5 балла в магазинах приложений	До 01.01.2026
6.	Настройка МП для ЮЛ в формате ЛК.	До 01.07.2025

7.	Повышение уровня автоматизации приема показаний для юридических лиц и физических лиц (в том числе почасовых профилей) для обеспечения корректности начислений, снижение уровня применения расчетных способов	До 01.01.2026
8.	Популяризация телеграмм ботов «НЭСК по плановым отключениям» и «НЭСК помощник»	До 01.04.2025
9.	Повышение активности компании в социальных сетях. Увеличение числа подписчиков	Постоянно
11.	Повышение квалификации специалистов, ответственных за взаимодействие с потребителями и организацию их обслуживания	До 01.01.2026
12.	Обучение для сотрудников в части использования сервиса по заключению договоров по ЧС онлайн через Битрикс24	До 01.01.2026