

Отчет о выполнении плана мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей

в ООО «БЭСО» за 2024 год

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Результат
1. Внедрение системы обратной связи с потребителями			
1.1.	Проведение опроса лояльности и удовлетворенности	В течении года	Исполнено
1.2.	Проведение анализа полученных результатов	В течении года	Исполнено
1.3.	Формирование предложений, согласование и утверждение мероприятий, направленных на повышение качества обслуживания потребителей	В течении года	Исполнено
1.4.	Контроль за исполнением мероприятий, направленных на повышение качества обслуживания потребителей	В течении года	Исполнено
2. Мероприятия по повышению цифровой грамотности население			
2.1.	Проведение обучающих мероприятий по повышению цифровой грамотности населения	В течении года	Исполнено
3. Построение омниканальной системы коммуникации с потребителями			
3.1.	Разработка и внедрение альтернативных каналов обслуживания потребителей	В течении года	Исполнено
4. Открытость и доступность информации по повышению качества			
4.1.	Размещение на сайте общества утвержденного плана мероприятий по повышению качества обслуживания	1 квартал 2024г.	Исполнено
4.2.	Размещение на сайте общества утвержденного публичного отчета о выполнении Плана мероприятий по повышению качества обслуживания	1 квартал 2025г.	Исполнено
4.3.	Контроль за исполнением планов мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей	В течении года	Исполнено

№ п/п		
1	Количество обращений:	1612
1.1.	претензий	0
1.2.	жалоб на деятельность гарантирующего поставщика	0
2	Среднее за календарный месяц время ожидания	отсутствует техническая возможность по сбору и обработке такой информации
2.1.	В очереди до начала очного обслуживания потребителей (покупателей)	
2.2.	заочного обслуживания работником центра потребителей (покупателей)	
3	Среднее за календарный месяц время обслуживания работниками центра потребителей (покупателей)	
3.1.	очно	
3.2.	по каналам заочного обслуживания	
4.	Режим работы каналов заочного обслуживания в течение года:	С 8-00 до 17-00 ежедневно в рабочие дни (перерыв с 12-00 до 13-00)