

План мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей

в ООО «БЭСО» на 2025-2026 год

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Цель
1. Внедрение системы обратной связи с потребителями			
1.1.	Проведение опроса лояльности и удовлетворенности	Ежеквартально	Повышение качества обслуживания потребителей
1.2.	Проведение анализа полученных результатов	В течении месяца после получения результатов опроса	Повышение качества обслуживания потребителей
1.3.	Формирование предложений, согласование и утверждение мероприятий, направленных на повышение качества обслуживания потребителей	В течении месяца после получения результатов анализа полученных результатов	Повышение качества обслуживания потребителей
1.4.	Контроль за исполнением мероприятий, направленных на повышение качества обслуживания потребителей	В течении всего периода	Повышение качества обслуживания потребителей
1.5.	Разработка и внедрение нового личного кабинета для потребителей в сети интернет	В течении года	Повышение качества обслуживания потребителей
2. Мероприятия по повышению цифровой грамотности населения			
2.1.	Проведение обучающих мероприятий по повышению цифровой грамотности населения	1-4 квартал 2025г.	Повышение качества обслуживания потребителей
3. Построение омниканальной системы коммуникации с потребителями			
3.1.	Разработка и внедрение альтернативных каналов обслуживания потребителей	1-4 квартал 2025г.	Повышение качества обслуживания потребителей
4. Открытость и доступность информации по повышению качества			
4.1.	Размещение на сайте общества утвержденного плана мероприятий по повышению качества обслуживания	1 квартал 2025г.	Исполнение требований законодательства РФ
4.2.	Размещение на сайте общества утвержденного публичного отчета о выполнении Плана мероприятий по повышению качества обслуживания	1 квартал 2026г.	Исполнение требований законодательства РФ
4.3.	Контроль за исполнением планов мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей	В течении года	Исполнение требований законодательства РФ