|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | № | 28.04.2020 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| на № |  |  |  |

 |  |

В целях противодействия распространению коронавирусной инфекции, в соответствии с Федеральным законом от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», Указом Президента Российской Федерации от 02.04.2020 № 239 «О мерах по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения на территории Российской Федерации в связи с распространением новой коронавирусной инфекции», постановлением Правительства Кировской области от 25.03.2020 г. № 122-П «О введении ограничительных мероприятий (карантина) на территории Кировской области» офисы продаж и обслуживания клиентов АО «ЭнергосбыТ Плюс», расположенные на территории Кировской области, не осуществляют очный приём клиентов.

Вместе с тем обслуживание остаётся доступным для клиентов. Получить консультацию, произвести оплату, оставить письменное заявление либо заявку на проведение технических работ можно посредством использования удалённых каналов обслуживания клиентов: Личный кабинет, раздел «Онлайн сервисы» на официальном сайте <https://kirov.esplus.ru/>, Контакт-центр, электронный почтовый ящик Компании kirov@esplus.ru, Онлайн-чат, канал в Телеграм.

Информационно-просветительская работа с населением, направленная на информирование о работе дистанционных каналов обслуживания, ведётся системно:

- Размещение буклетов, справочных материалов в офисах продаж и обслуживания клиентов;

- Размещение информационных модулей в печатных СМИ, Интернет-ресурсах;

- Размещение информации на едином платёжном документе, в т.ч. ежемесячное размещение информации о логине и пароле для прохождения быстрой регистрации в Личном кабинете;

- Участие в культурно-массовых мероприятиях, в т.ч. #Энергоночь;

- Участие в обучающих мероприятиях для людей пожилого возраста и др.

В связи с введением режима самоизоляции на территории Кировской области Кировским филиалом АО «ЭнергосбыТ Плюс» были проведены дополнительные мероприятия по информированию клиентов о возможности обслуживания посредством использования дистанционных каналов взаимодействия:

1. На входных дверях офисов продаж и обслуживания клиентов размещены объявления о рекомендации воздержаться от очного посещения и воспользоваться удалёнными каналами обслуживания: Личный кабинет, сайт, Контакт-центр (Приложение №1 к настоящему письму);
2. На официальном сайте Компании<https://kirov.esplus.ru/> 01 апреля 2020 г. опубликована новость о доступных клиенту каналах дистанционного обслуживания с подробным перечнем операций, которые можно совершить онлайн без посещения офиса (Приложение №2);
3. С 20.04.2020 г. при переходе на официальный сайт Компании и переходе по разделам на экране устройства отображается всплывающее сообщение о доступных клиенту удалённых каналах обслуживания (Приложение №3);
4. В адрес руководителей МФЦ и государственных медицинских учреждений, расположенных на территории Кировской области, отправлено письмо о рассмотрении возможности размещения листовок, информирующих население о важности использования удалённых каналов обслуживания (Приложение №4);
5. Активное распространение листовок (Приложение №4) на всей территории Кировской области силами сотрудников Кировского филиала АО «ЭнергосбыТ Плюс»: расклейка листовок на досках для объявлений многоквартирных домов, на автобусных остановках и др. местах массового скопления людей;
6. В адрес СМИ Кировской области направлен пресс-релиз о бесплатных сервисах, доступных клиентам Кировского филиала АО «ЭнергосбыТ Плюс, позволяющих получить обслуживание без посещения офиса продаж и обслуживания клиентов;
7. При звонке в Контакт-центр до соединения с оператором производится автоматическое информирование клиентов о дистанционных каналах обслуживания;
8. Информационный блок о необходимости соблюдать правила личной гигиены, меры предосторожности, ограничить посещение мест массового скопления людей, переходу в онлайн обслуживание размещён на лицевой стороне единого платёжного документа за март 2020 г.;
9. Размещение информации о необходимости ограничить посещение мест массового скопления людей, использовать удалённые каналы обслуживания в социальных сетях:
* ВКонтакте<https://vk.com/kf_tgc5>
* Facebook <https://ru-ru.facebook.com/kftgc5/>
* Твиттер<https://twitter.com/kf_tplus>
1. 30 марта 2020 г. – трансляция обучающего видеосюжета в эфире телекомпании «Девятка ТВ» <https://devyatka.ru/news/video/bn-davecha-ot-30-marta-2020-goda/>
2. С 21 апреля 2020 г. по 21 июня 2020 г. – прокат аудиоролика о возможностях оплаты через дистанционные каналы обслуживания в эфире радиостанций EuropaPlusКиров, «Дорожное радио» Кировская область;
3. С 3 апреля 2020 г. по 24 апреля 2020 г. – прокат графического видеоролика в эфире телекомпании «Девятка ТВ» ;
4. Таргетинг-реклама в социальных сетях Instagram, Facebook, Одноклассники, ВКонтакте;
5. На e-mail клиентов регулярно производится рассылка информационных писем, содержащих инструкции по использованию удалённых каналов обслуживания.

В квитанции за апрель 2020 г. повторно будет размещена информация о доступных клиенту способах взаимодействия посредством удалённых каналов обслуживания, способах оплаты через платёжных агентов.

В целях популяризации удалённых каналов обслуживания, увеличения количества клиентов, использующих дистанционные сервисы, просим Вас способствовать информационной работе с населением в части:

1. Организовать размещение информации о дистанционных каналах обслуживания на сайте Правительства Кировской области <https://www.kirovreg.ru/> При нажатии на файл из Приложения №4 должен осуществляться переход на публикацию <https://kirov.esplus.ru/news/ostavaytes-doma-energosbyt-plyus-vsegda-na-svyazi/>
2. Согласовать распространение печатной продукции (листовки) в здании Правительства Кировской области;
3. Рекомендовать органам местного самоуправления разместить на сайтах информацию об удалённых каналах обслуживания. При нажатии на файл из Приложения №4 должен осуществляться переход на публикацию <https://kirov.esplus.ru/news/ostavaytes-doma-energosbyt-plyus-vsegda-na-svyazi/>
4. Рекомендовать территориальным управлениям МФЦ г. Кирова и Кировской области распространять печатную продукцию (листовки) в центрах обслуживания граждан;
5. Рекомендовать МФЦ г. Кирова и Кировской области разместить на <https://моидокументы43.рф/> информацию об удалённых каналах обслуживания. При нажатии на файл из Приложения №4 должен осуществляться переход на публикацию <https://kirov.esplus.ru/news/ostavaytes-doma-energosbyt-plyus-vsegda-na-svyazi/>

Все вопросы, связанные с предоставлением файлов для размещения на Интернет-ресурсах, поставкой печатной продукции и др., прошу адресовать:

* Руководителю управления клиентского сервиса Кировского филиала АО «ЭнергосбыТ Плюс» Новиковой Людмиле Владимировне Lyudmila.Novikova@esplus.ru тел. +7 922 917 93 39
* Ведущему специалисту управления клиентского сервиса Кировского филиала АО «ЭнергосбыТ Плюс» Ронжиной Екатерине Игоревне Ekaterina.Kaliberda@esplus.ru тел. +7 953 677 81 68

Благодарим за сотрудничество!

|  |  |
| --- | --- |
| С уважением,Руководитель Малмыжского ОП и ОК |  |
|  |  |

Исп.: Комаров А.А.., тел. /83347/ 2-67-93, вн. 21-30