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

**ЦЕЛИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА ТОО «АСТАНАЭНЕРГОСБЫТ» на 2024г.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Оперативные цели на год** | **Показатель** | **Планируемый результат** | **Исполнитель** |
| 1 | Выполнение плана сбора денежных средств, за отпущенные потребителям энергоресурсы по итогам года | обеспечение сбора ДС за реализованную энергию не менее 102,5% | Увеличение доходов Компании, снижение задолженности в сравнении с предыдущим годом | Управление сбыта |
| 2 | Снижение дебиторской задолженности по юридическим и физическим лицам на 3% по итогам года. | % | Снижение задолженности в сравнении с предыдущим годом. | Управление сбыта, Юр. управление, Аналитический отдел |
| 3 | Непрерывное обеспечение ТОО «Астанаэнергосбыт» ресурсами в соответствии с требованиями, по конкурентным ценам и хорошего качества. | % | Не менее 80% по сводному годовому плану закупок | Отдел материально технического снабжения, РСП - участники процесса по закупу |
| 4 | Входной контроль закупаемых ТМЦ и ТРУ | 100% | Отсутствие применения не качественных ТМЦ и ТРУ | Согласно утвержденного приказом состава комиссии по входному контролю |
| 5 | Повышение компетентности и профессионализма персонала компании | 100 % | Выполнение плана обучения в рамках запланированного бюджета.  | Отдел по работе с персоналом, РСП- участники процесса по обучению. |
| 6 | Проведение мероприятий по аттестации работников | 100% | Компетентный персонал. Оценка и развитие потенциала сотрудников. | Отдел по работе с персоналом, УС |
| 7 | Пересмотр, актуализация и при необходимости разработка и внедрение регламентирующих документов компании. Проведение анализа бизнес-процессов. | не менее 20% от заданного объёма на 2024 год | Совершенствование существующих процессов и процедур. Актуальная внутренняя документация | Руководители структурных подразделений,Руководитель группы по качеству |
| 8 | Снижение поступающих жалоб от юридических и физических лиц, по качествуобслуживания на 2% от общего количества поступающих за месяц обращений. | % | Повышения качества обслуживания потребителей | Руководители структурных подразделений причастные к работе с потребителями |
| 9 | Обеспечение доступности информации о деятельности ТОО «Астанаэнергосбыт» | шт. | Снижение негативных жалоб до уровня одной жалобы (обоснованной) в месяц. Отсутствие жалоб на качество обслуживания, на отсутствие информирования. | Пресс – секретарь/ руководители структурных подразделений |
| 10 | Развитие цифровизации в ТОО «Астанаэнергосбыт» | количество внедренных функций | Внедрение современных технологий | ОРП, ОИТ, УС, пресс-секретарь, канцелярия |