



РАБОТА С КЛИЕНТАМИ

Работа с клиентами ОАО «МРСК Урала» строится на принципах соблюдения прав и интересов каждого человека, обратившегося за услугой в Компанию, удовлетворения их нужд и потребностей. Качество предоставляемых услуг должно соответствовать ожиданиям клиентов или превосходить их.

На сегодняшний день в компании функционируют следующие основные формы и сервисы при оказании услуг:

1. Очная: прием клиентов в 22 очных офисах обслуживания;

2. Заочная (интерактивная):

- Круглосуточный контакт-центр по единому федеральному номеру 8-800-2501-220
- Портал «Светлая Страна.рф»
- Мессенджер WhatsApp
- Он-лайн чат
- Интернет-приемная
- Личный кабинет клиента на сайте Общества

С целью повышения уровня качества и доступности услуг в отчетном периоде со стороны Общества:

- открыт новый офис обслуживания в филиале «Свердловэнерго» по адресу: г. Каменск-Уральский, ул. Челябинская, д. 62
- увеличено количество сотрудников и мест очного приема в офисах обслуживания и ПО филиалов «Свердловэнерго» и «Челябэнерго»
- установлена электронная очередь в офисе обслуживания филиала «Челябэнерго» по адресу: Челябинск, Копейское шоссе, д. 40

- установлены автоматизированные рабочие места в офисах обслуживания филиалов для подачи заявки на ТП клиентами через личный кабинет
- реализованы выездные проверки в офисы обслуживания филиалов (проверка соответствия требованиям Приказа⁸⁹), проведены корректирующие мероприятия по итогам проверок
- увеличено количество операторов контакт-центра, оптимизирован график их работы (снижение времени дозвона до оператора контакт-центра)
- проведены тренинги по теме «Навыки эффективного, бесконфликтного общения и саморегуляции» для сотрудников контакт-центра, ПО и РЭС филиалов (всего обучено 305 сотрудников)
- совместно с блоком главного инженера организовано оповещение клиентов об отключениях электроэнергии на сайте Общества
- реализована переадресация звонков из офиса обслуживания г. Сысерти и оперативно-диспетчерского персонала Сысертского РЭС на контакт-центр Общества для улучшения качества обслуживания клиентов
- разработан и утвержден Регламент «Порядок работы группы «контакт-центр» отдела взаимодействия с клиентами» (повышение ответственности операторов)
- разработано и утверждено Положение о взаимодействии Общества с АО «ЕЭСК» по вопросу организации приема заявок на ТП филиала «Свердловэнерго» в АО «ЕЭСК» (повышение доступности услуг)
- разработана и утверждена Методическая инструкция «Проведение анкетирования потребителей. Мониторинг удовлетворенности потребителей»

За отчетный период Обществом достигнуты плановые значения показателей качества оказываемых услуг, утвержденные органами государственного регулирования.