

П. 4.8. Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей.

Работа с потребителями ПАО «Россети Московский регион» строится на принципах, утвержденных Стандартом качества обслуживания потребителей услуг.

Основными формами обслуживания потребителей услуг являются:

Очная: посредством специально оборудованных клиентских офисов, осуществляющих обслуживание потребителей по экстерриториальному принципу;

Заочная: посредством телефонной связи (бесплатный телефонный номер Контактного центра «Светлая линия» 8-800-220-0-220), интерактивное обслуживание посредством сети «Интернет» (портал по технологическим присоединениям ПАО «Россети Московский регион» utp.moesk.ru, портал-тп.рф ПАО «Россети» и Порталы Мэра города Москвы mos.ru, Правительства Московской Области mosreg.ru).

2020 год стал годом активного развития интерактивных сервисов ПАО «Россети Московский регион». В условиях пандемии коронавирусной инфекции COVID-19 произошел рост в 2 раза обращений по интерактивным сервисам. Были доработаны оптимизированы бизнес-процессы обработки обращений и доработана информационная система «1С CRM Управление взаимоотношениями с клиентами», а именно:

- Внедрены типовые шаблоны ответов;
- Создана единая система обработки обращений;
- Произведен переход на электронный документооборот.

Также по результатам 2020 года доля электронных заявок составила 91% от общего количества заявок на технологическое присоединение.

В 2020 году на Портале по технологическому присоединению и в Личном кабинете ПАО «Россети Московский регион» функционируют сервисы:

- Подача различных заявок на технологическое присоединение в электронной форме и отслеживание всех этапов ее рассмотрения;
- Перевод очных заявок в электронный вид, создание для каждого клиента Личного кабинета в автоматическом режиме;
- Импорт заявок поданных очно в Личный кабинет по запросу заявителя;
- Подача заявки на переоформление/восстановление документов;
- Подача заявки на оказание услуг энергоснабжения;
- Система смс/email уведомлений об этапах рассмотрения заявки;
- Заключение договора в личном кабинете с использованием электронной подписи (в том числе простой электронной подписью – смс код);
- Размещение в личном кабинете заявителя oferty договора энергоснабжения, подготовленной АО «Мосэнергосбыт» по заявкам на технологическое присоединение с использованием электронной подписи;
- Заключение договора энергоснабжения в личном кабинете с использованием электронной подписи;
- Система подписки на получение смс/email уведомлений о плановых отключениях электрической энергии;
- Форум по технологическим присоединениям (обсуждение вопросов

присоединения к сетям, действующего законодательства, вопросы экспертам компании);

- «Школа заявителя» - расчет требуемой мощности для объекта заявителя;
- «Калькулятор стоимости ТП» - расчет стоимости технологического присоединения;
- Нормативно-правовая база, типовые формы заявок и договоров, примеры планов расположения энергопринимающих устройств, инструкции для клиентов, новости в области технологического присоединения (информация подлежит регулярному обновлению);
- Видео-гид по использованию Личного кабинета и подачи электронных заявок на русском и английском языках;
- Раздел часто задаваемых вопросов «F.A.Q.»;
- Интерактивная карта питающих центров ПАО «Россети Московский регион» (районы с наличием резерва мощности);
- Система электронной оплаты на Портале ТП без регистрации в ЛК всех услуг общества;
- Система интеграции с геоинформационной системой Росреестр, Яндекс карты;
- Перевод всех обращений Заявителей в компанию в электронный вид с автоматической регистрацией в информационной базе;
- «Сообщить реквизиты договора энергоснабжения» – сервис по передаче потребителем информации о заключенном договоре энергоснабжения.

На 2021 год запланированы следующие мероприятия в части улучшения системы обслуживания потребителей услуг:

1. Внедрение программы перевода всех заявок на ТП и дополнительные услуги в электронный вид.
2. Расширение возможности подписания со стороны заявителя простой электронной подписью всех документов (в т.ч. договоров, дополнительных соглашений, писем, актов) по всем заявкам.
3. Предоставление заявителю альтернативного выбора типа электронной подписи: заявители могут подписать документы простой ЭЦП или квалифицированной ЭЦП при ее наличии.
4. Создание защищенного канала связи и автоматизация процессов взаимодействия с порталами оказания государственных и муниципальных услуг г. Москвы и Московской области.
5. Редизайн портала по ТП Общества, адаптация под мобильные устройства.
6. Создание виртуального диалогового офиса взаимодействия с клиентами ПАО «Россети Московский регион».

7. Введение «Паспорта объекта» с целью увеличения предложений в части дополнительных услуг по г. Москве и Московской области.
8. Доработка функций мобильного приложения;
9. Развитие процессов взаимодействия с порталами оказания государственных и муниципальных услуг г. Москвы и Московской области;
10. Развитие системы CRM – единой платформы взаимодействия с потребителем;
11. Развитие бизнес-процесса по обработке обращений в социальных сетях, реализация бизнес-процесса в CRM;
12. Создание системы оценки удовлетворенности клиентов.