

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» utr.rossetimr.ru, электронная почта client@rossetimr.ru, портал-тп.рф ПАО «Россети», порталы Мэра города Москвы mos.ru, правительства Московской области mosreg.ru, сайт «Добродел» Московской области, портал города Москвы «Наш город», портал «Светлая страна» и др.).
- Используемые каналы приема обращений позволяют получить обратную связь по любым интересующим заинтересованные стороны вопросам и оперативно направить ответ.

2022 стал годом оптимизации и развития сервисов ПАО «Россети Московский регион». Были внедрены новые сервисы в очном и интерактивном обслуживании потребителей, направленные на повышение качества и доступности услуг:

- реализован проект «День клиента» с возможностью записи на прием к ответственному менеджеру по телефону 8-800-220-0-220;
- модернизирована электронная очередь в центре обслуживания клиентов;
- реализована выдача оферты договора и возможность оплаты при подаче заявки на дополнительные услуги в центрах обслуживания клиентов «день в день»;
- упрощена предварительная запись в личном кабинете и мобильном приложении на очную консультацию в центры обслуживания клиентов;
- реализован сервис виртуального диалогового офиса взаимодействия с клиентами на информационном портале Клиента и в мобильном приложении ПАО «Россети Московский регион»;
- введен «Паспорта объекта» с целью упрощения процедуры переоформления документов о ТП и увеличения предложений в части услуг энергоснабжения по Москве и Московской области;
- реализован голосовой автоматический роботизированный сервис обработки обращений клиентов по телефону 8-800-220-0-220 по вопросам отключения электроэнергии, качества э/э;
- доработаны мобильные приложения для потребителей услуг порталов по технологическим присоединениям (информационный портал Клиента ПАО «Россети Московский регион» и портал-тп.рф ПАО «Россети»);
- реализована программа по обработке звонков по вопросам присоединения «под ключ»;
- доработан функционал подачи заявки на технологическое присоединение на портале Мэра города Москвы mos.ru, на портале Правительства Московской области mosreg.ru с учетом изменений законодательства в сфере электроэнергетики;
- осуществлен редизайн информационного портала Клиента;

- осуществлен косметический ремонт центров обслуживания клиентов;
- реализован сервис электронного документооборота для обмена счетами-фактурами;
- расширены возможности подписания простой и квалифицированной подписью всех документов;