

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).

В 2021 г., ставшим «Годом клиента», были оптимизированы и развиты сервисы для интерактивного обслуживания потребителей, направленные на повышение качества и доступности услуг:

- 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 портале ТП и в мобильном приложении ПАО «Россети Московский регион»;
- доработаны мобильные приложения для потребителей услуг портала по технологическим присоединениям (портал ТП ПАО «Россети Московский регион» и портал-тп.рф ПАО «Россети»);
- 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 портала по технологическому присоединению;
- реализована возможность выбора подписания документов со стороны потребителя простой или электронной подписью;
- обеспечено подписание ЭЦП договоров ТП мощностью свыше 670 кВт, дополнительных соглашений и актов ТП со стороны ПАО «Россети Московский регион» и потребителя на базе Личного кабинета;

В условиях пандемии коронавирусной инфекции COVID-19, в связи с возросшим количеством заочных и интерактивных обращений были оптимизированы бизнес-процессы обработки обращений и доработана информационная система «1С CRM Управление взаимоотношениями с клиентами», а именно:

- внедрены новые бизнес-процессы;
- оптимизирована система подготовки ответов.