

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.

2023 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:

- для повышения удовлетворенности клиентов и качества обслуживания осуществлен запуск программы «Клиентоцентричность»;
- произведена централизация подготовки ответов на обращения клиентов;
- осуществлен косметический ремонт центров обслуживания клиентов;
- осуществлен редизайн информационного портала Клиента;
- модернизирована электронная очередь в центре обслуживания клиентов;
- реализована возможность подачи заявки на получение пультов интеллектуальных приборов учета (ИПУ);
- организована централизованная выдача пультов ИПУ клиентам: доставка посредством СДЭК/получение в ЦОК;
- усовершенствована система автоматического роботизированного обслуживания клиентов по телефону без участия операторов по всем тематикам (технологическое присоединение, плановые и аварийные отключения электроэнергии, замена/установка ИПУ, дополнительные услуги, консолидация электрических сетей, прочие вопросы);
- упрощена предварительная запись в личном кабинете и мобильном приложении на очную консультацию в центры обслуживания клиентов;
- реализована возможность подачи заявки на переустройство (вынос/ликвидацию) объектов Общества в электронном виде посредством личного кабинета;
- доработаны мобильные приложения для потребителей услуг порталов по технологическим присоединениям (информационный портал Клиента 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;

- расширены возможности подписания простой и квалифицированной подписью всех документов;