

КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННАЯ ПОЛИТИКА

В целях усовершенствования качества обслуживания потребителей, бизнес-процессов очного и заочного взаимодействия с клиентами, оценки качества клиентского сервиса в Компании утверждены Стандарты качества обслуживания потребителей услуг ПАО «МРСК Юга».

В 2018 году структура подразделений очного обслуживания в филиалах Компании насчитывала 12 центров обслуживания потребителей (ЦОП) и 102 пункта по работе с потребителями.

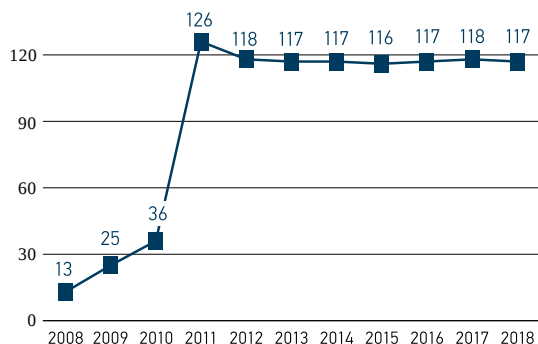
Существующая инфраструктура очного обслуживания в полной мере обеспечивает территориальную доступность сервисов Компании. В рамках развития инфраструктуры очного обслуживания в 2018 году в МРСК Юга реализованы следующие мероприятия:

- > взаимодействие с многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг по приему заявок на технологическое присоединение (МАУ МФЦ);
- > встречи с представителями МСП по вопросам технологического присоединения;
- > сотрудничество с энергосбытовыми компаниями в регионах присутствия Компании по созданию условий для упрощения подключения заявителей к электрическим сетям;
- > открытие нового центра обслуживания потребителей на территории Астрахани.

Руководящие принципы построения работы с потребителями:

- > информированность потребителей о Компании и ее услугах;
- > территориальная доступность и комфортные условия очного сервиса;
- > доступность и оперативность заочного и интерактивного сервисов Компании;
- > прозрачность бизнес-процессов обслуживания потребителей и объективность рассмотрения их жалоб.

ДИНАМИКА ОТКРЫТИЯ ЦОП В ПАО «МРСК ЮГА»



Заочное обслуживание посредством телефонной связи

В 2018 году продолжал функционировать бесплатный номер горячей линии ПАО «МРСК Юга» 8 (800) 100-70-60, организованный на базе филиала «Ростовэнерго».

Операторы осуществляют прием и регистрацию входящих вызовов, консультируют потребителей по вопросам нарушения электроснабжения, технологического присоединения, дополнительных сервисов и по другим вопросам деятельности Компании в соответствии с требованиями Стандартов качества обслуживания потребителей услуг.

В филиалах МРСК Юга для приема обращений используются телефонные номера, установленные в центрах обслуживания потребителей и пунктах по работе с потребителями. Список контактных лиц и телефонов имеется на сайте <http://mrsk-yuga.ru>.

Заочное интерактивное обслуживание через интернет

ПАО «МРСК Юга» заботится о доступности услуг для всех потребителей и экономии их времени. С этой целью Компания расширяет инструменты обратной связи и диалога с клиентами, активно развивая интерактивные сервисы в интернете.

Интерактивные сервисы МРСК Юга представлены на официальном сайте Компании и на сайтах ее филиалов. С помощью этих сервисов потребитель услуг имеет возможность:

- > направить заявку на оказание услуг (технологическое присоединение, коммерческий учет);
- > направить обращение;
- > записаться на личный прием;
- > оценить качество обслуживания;
- > получить справочную информацию.

Интерактивное обслуживание потребителей осуществляется на следующих интернет-площадках:

- > раздел «Потребителям» страницы каждого филиала на корпоративном сайте МРСК Юга: <http://mrsk-yuga.ru>;
- > личный кабинет клиента для подачи заявок на технологическое присоединение мощностью до 150 кВт: портал-тп.рф, <http://lk.mrsk-yuga.ru>;
- > форум потребителя на официальном сайте Компании: <http://dp.mrsk-yuga.ru/forum/>;
- > страница записи на День потребителя: <http://dp.mrsk-yuga.ru/>;
- > портал обратной связи «Светлая страна»: https://светлаястрана.рф/platform/portal/cons_main.

В сентябре 2018 года был запущен портал «Светлая страна» (проект ПАО «Россети»), предназначенный для создания эффективного механизма обратной связи потребителей электроэнергии со всеми дочерними организациями ПАО «Россети», включая филиалы ПАО «МРСК Юга», в режиме онлайн.

С помощью портала «Светлая страна» потребители могут оставить сообщения о таких проблемах, как:

- > отключение электроэнергии;
- > колебания напряжения / низкое напряжение;
- > дефекты электрооборудования.

Срок ответа на сообщение составляет восемь рабочих дней с момента его публикации. За это время проблема должна быть устранена, либо должен быть указан конкретный срок ее решения.

По итогам 2018 года МРСК Юга приняла более 200 тыс. обращений потребителей, в том числе 76,5 тыс. заявок на оказание услуг, 33 тыс. звонков на телефон горячей линии. Также оказано 50 тыс. консультаций.

Задачи МРСК Юга по улучшению клиентской работы на 2019 год:

- > развитие и увеличение доли Компании на рынке электротехнических услуг;
- > повышение качества и оперативности информирования потребителей посредством телефонной связи;
- > развитие интерактивных сервисов на сайте МРСК Юга;
- > повышение уровня квалификации сотрудников, осуществляющих взаимодействие с клиентами.

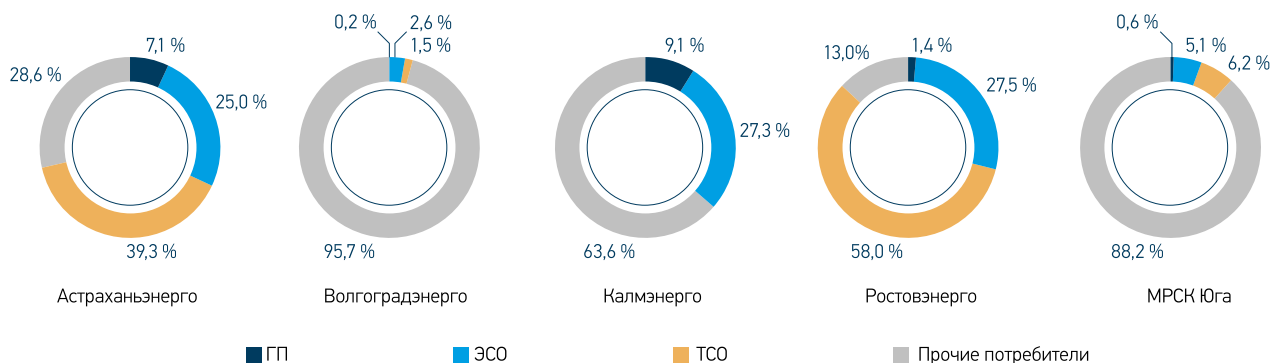
Требования Единых стандартов качества обслуживания потребителей услуг, утвержденных приказом Минэнерго России № 186, включая требования к офисам обслуживания и обязательному раскрытию информации на официальном сайте, исполняются своевременно и в полном объеме.

Исследования по оценке удовлетворенности потребителей качеством услуг и обслуживания

Для изучения мнения потребителей услуг Компании об их качестве на регулярной основе проводится анкетирование потребителей. В 2018 году с этой целью опрошены 1 424 респондента.

Полученные в результате анкетирования статистические данные говорят о том, что потребители в целом положительно оценивают обслуживание клиентов и удовлетворены качеством оказываемых услуг в филиалах МРСК Юга.

СТРУКТУРА ЗАКЛЮЧЕННЫХ ПАО «МРСК ЮГА» ДОГОВОРОВ ПО ПЕРЕДАЧЕ ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ ПО СОСТОЯНИЮ НА 31 ДЕКАБРЯ 2018 ГОДА, %



ИССЛЕДОВАНИЯ ПАО «МРСК ЮГА» ДЛЯ ИЗУЧЕНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Филиал ПАО «МРСК Юга»	Метод	Объект исследования	Период проведения	Количество респондентов	Цель исследования
Астраханьэнерго	Письменный опрос	Потребители филиала	2018	514	Оценка качества предоставляемых услуг и качества обслуживания
	Интервью по телефону	Потребители филиала	2018	60	
Волгоградэнерго	Интервью по телефону	Потребители филиала	2018	443	Оценка удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых услуг
Калмэнерго	Интервью по телефону	Потребители филиала	2018	5	Оценки качества услуг по технологическому присоединению
Ростовэнерго	Интервью по телефону	Потребители филиала	2018	345	Определение степени соответствия качества услуг требованиям и ожиданиям потребителей;
	Интервью по телефону	Потребители филиала	2018	57	планирование мероприятий по развитию, совершенствованию услуг и системы взаимоотношения с потребителями;
					выполнение требований международного стандарта ISO 9001

Показатели надежности и качества оказываемых услуг за отчетный период достигнуты в полном объеме.

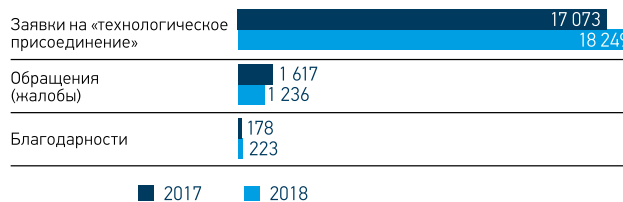
Оценка исполнения утвержденных показателей качества оказываемых услуг за 2018 год

Потребителями услуг по передаче электроэнергии филиалов МРСК Юга являются субъекты оптового и розничного рынков электроэнергии. По отчетным данным 2018 года, в целом по Компании действуют ранее заключенные договоры оказания услуг по передаче электроэнергии: шесть договоров с гарантирующими поставщиками (ГП), 53 – с независимыми энергосбытовыми компаниями (ЭСК), 65 – с территориальными сетевыми организациями (ТСО), 925 – «прямые» договора с потребителями. При этом 93,73 % от общего количества заключенных МРСК Юга договоров являются доходными.

Проекты, реализованные в отчетном году

- > С 1 января 2018 года во всех офисах Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Калмыкии начался прием документов от жителей республики на технологическое присоединение к электрическим сетям МРСК Юга.
- > Об интерактивных сервисах МРСК Юга и способах оформления заявки на технологическое присоединение онлайн специалисты сетевой компании рассказали представителям малого и среднего бизнеса Калмыкии в ходе семинара для сотрудников жилищно-коммунального хозяйства и энергетики.
- > В астраханском филиале МРСК Юга открылся обновленный Центр обслуживания потребителей, который может ежедневно обслуживать до 50 клиентов.
- > На официальном сайте МРСК Юга начал работу интернет-форум, на котором потребители могут получить оперативную информацию от специалистов Компании по вопросам потребления, учета электроэнергии и технологического присоединения.
- > С 25 сентября 2018 года на территории ответственности МРСК Юга в Ростовской, Астраханской, Волгоградской областях и Республике Калмыкии в тестовом режиме начал работу портал «Россетей» «Светлая страна»: <https://светлаястрана.рф/>.

ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ «МРСК ЮГА»



ПОВЫШЕНИЕ МАСТЕРСТВА

ПРОГРАММЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ СОТРУДНИКОВ МРСК ЮГА ВКЛЮЧАЮТ В СЕБЯ КАК ОБУЧЕНИЕ ПО КЛЮЧЕВЫМ ДЛЯ ОТРАСЛИ СПЕЦИАЛЬНОСТЯМ В ОБЛАСТИ ОПЕРАТИВНО-ДИСПЕТЧЕРСКОГО УПРАВЛЕНИЯ, РЕЛЕЙНОЙ ЗАЩИТЫ, МОНИТОРИНГА И АНАЛИЗА ПОТЕРЬ В ЭЛЕКТРОСЕТЯХ, ТАК И ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ КУРСЫ, СВЯЗАННЫЕ, В ТОМ ЧИСЛЕ, С ОХРАНОЙ ТРУДА. ТАК, В 2018 ГОДУ СВИДЕТЕЛЬСТВО О ПОЛУЧЕНИИ ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО ПОЛУЧИЛИ БОЛЕЕ 1,4 ТЫС. СОТРУДНИКОВ КОМПАНИИ, СВЫШЕ 1 ТЫС. СТАЛИ СПЕЦИАЛИСТАМИ ПО БЕЗОПАСНОСТИ ПРОИЗВОДСТВА РАБОТ НА ВЫСОТЕ.

ИЗ ЧИСЛА ПРОШЕДШИХ ОБУЧЕНИЕ В 2018 ГОДУ СВЫШЕ 60% (4,9 ТЫС. ЧЕЛОВЕК) ПОВЫСИЛИ СВОЮ КВАЛИФИКАЦИЮ В МЕЖРЕГИОНАЛЬНОМ КОРПОРАТИВНОМ УЧЕБНОМ ЦЕНТРЕ МРСК ЮГА «ЭНЕРГЕТИК». ЭТО СОВРЕМЕННЫЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ КОМПЛЕКС, НА БАЗЕ КОТОРОГО ПРОВОДИТСЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА ПО БОЛЕЕ ЧЕМ 120 СПЕЦИАЛЬНОСТЯМ И НАПРАВЛЕНИЯМ.

ЗАНЯТИЯ ПО СПЕЦИАЛЬНО РАЗРАБОТАННЫМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ ПРОГРАММАМ БЫЛИ ОРГАНИЗОВАНЫ ДЛЯ ПЕРСОНАЛА, ПРИНИМАВШЕГО УЧАСТИЕ ВО ВСЕРОССИЙСКИХ УЧЕНИЯХ ЭНЕРГЕТИКОВ В ДАГЕСТАНЕ И В КОРПОРАТИВНОМ ЧЕМПИОНАТЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МАСТЕРСТВА ПО МЕТОДИКЕ WORLDSKILLS.