



«В нашей команде безразличных нет — сотрудники всегда готовы приехать и приступить к работе. Для меня слово команда — не только коллектив коллег. Нас всех объединяет любовь к нашим клиентам, желание помочь и ответственность. Ежемесячно мы проводим оценку удовлетворенности наших клиентов. Берем случайную выборку и узнаем: насколько клиенты были довольны обращением в колл-центр. Важно, что показатель не опускается ниже 90%. Это очень высокий уровень качества, ведь средний показатель по отрасли составляет 80%»

Елена Неустроева, начальник отдела взаимодействия с клиентами «МРСК Урала»

Работа с потребителями ОАО «МРСК Урала» строится на принципах соблюдения прав и интересов потребителей, удовлетворение их нужд и потребностей. Качество предоставляемых услуг должно соответствовать или превосходить ожидания потребителей услуг. Очное обслуживание потребителей проводилось центрами обслуживания клиентов, пунктами по работе с потребителями, а также подразделениями филиалов, ПО, РЭС. Заочное обслуживание осуществлялось круглосуточно телефонным центром поддержки клиентов по двум единым федеральным номерам 8-800-2001-220, 8-800-2501-220 и по сети интернет. На корпоративном сайте действовали интерактивные сервисы «интернет-приемная» и «личный кабинет».

Для повышения качества и доступности услуг Общества в отчетном периоде работали 20 очных офисов обслуживания клиентов, в том числе открыт новый очный офис, расположенный в собственном здании по адресу: с. Култаево, ул. Романа Кашина, 89. Телефонный центр обслуживания увеличил количество операторов. Организованы на регулярной основе выездные встречи руководства Общества с потребителями услуг.

Расширен функционал «Личного кабинета» на сайте Общества и интернет-портала по работе с потребителями электросетевых услуг («портал-тп.рф») с учетом новых изменений законодательства:

- реализована возможность подать заявку на ТП, получить и подписать договор ТП электронной цифровой подписью;
- организована работа по взаимодействию со сбытовыми компаниями с целью составления и выдачи заявителю договора энергоснабжения в электронном виде (подписанного электронной цифровой подписью);
- обеспечена возможность производить оплату услуг по ТП через «Личный кабинет» с использованием международных банковских карт;
- внедрена функция по формированию счета на оплату с автоматическим проставлением всех необходимых реквизитов сторон.

Для оперативного взаимодействия с клиентами, на официальном сайте Общества, организован обмен моментальными сообщениями посредством популярных мессенджеров WhatsApp и Telegram. При филиале «Свердловэнерго» работал совет потребителей услуг, филиалы «Пермэнерго» и «Челябэнерго» работали с межотраслевыми советами потребителей по вопросам деятельности субъектов естественных монополий в Пермском крае и Челябинской области. Для повышения информационной доступности и открытости деятельности Общества на корпоративном сайте раскрыта информация о качестве обслуживания. За отчетный период компанией достигнуты плановые значения показателей качества оказываемых услуг, утвержденных органами государственного регулирования.

## РАБОТА С КЛИЕНТАМИ

Закупочная деятельность в отчетном году регламентировалась Единым стандартом закупок<sup>27</sup>.

### Принципы построения закупочной деятельности Общества:

**Принцип 1:** Разумное использование специальных приемов для целенаправленного усиления действия рыночных законов в каждом случае закупки.

**Принцип 2:** Применение обязательных процедур при каждой закупке стоимостью выше определенного значения (применимо и для более мелких закупок при целесообразности), которые предполагают:

- анализ рынка и планирование потребности в продукции;
- информационную открытость закупки; равноправие, справедливость, отсутствие дискриминации и необоснованных ограничений конкуренции по отношению к участникам;
- честный и разумный выбор наиболее предпочтительных предложений при комплексном анализе выгод и издержек (прежде всего цены и качества продукции);

## РАБОТА С ПОСТАВЩИКАМИ