

***Перечень мероприятий в целях повышения качества обслуживания потребителей в 2018 году.***

Организованы информационные стенды в залах приема потребителей с указанием информации об оказываемых услугах:

- Телефоны диспетчерской службы и службы по транспорту электроэнергетики.
- Адреса электронной почты и официального сайта АО «Облкоммунэнерго».
- Территория обслуживания филиала АО «Облкоммунэнерго».
- График работы офиса.
- Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей, содержащих жалобы на действия сетевой организации, с указанием сроков рассмотрения обращений и предоставления ответа.
- Порядок и сроки заключения договора об оказании услуг по передаче электрической энергии.
- Регламент проведения мероприятий по технологическому присоединению энергопринимающих устройств заявителей к электрическим сетям АО «Облкоммунэнерго».
- Образцы заявок на технологическое присоединение энергопринимающих устройств потребителей к электрическим сетям АО «Облкоммунэнерго».
- Единые стандарты обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций (утв. Приказом Министерства энергетики РФ от 15.04.2014г. №186).
- Паспорта услуги (процесса) сетевой организации.
- Перечень стоимости услуг, оказываемых сторонним лицам и организациям.
- Требования к расчетным постам учета электрической энергии.
- Перечень услуг, оказываемых предприятием АО «Облкоммунэнерго».
- Наличие книги жалоб в зале приема потребителей.
- Наличие образцов заявлений для потребителей.

Организованы пункты обслуживания потребителей.

Организованы стоянки для автомобилей.

Входы в административные здания оборудованы для посетителей с ограниченными возможностями, в том числе оснащены вывесками выполненными шрифтом Брайля для незрячих и плохо видящих людей.

Установлены телефоны доверия для потребителей.

Регулярное информирование клиентов в средствах массовой информации (СМИ), а также на сайте компании о принципах работы единого окна, об основных изменениях в нормативно-правовой базе и принятых решениях регулирующих органов.

Установлены системы видеонаблюдения в зале приема посетителей для осуществления визуального контроля работы службы единого окна филиала.

Функционируют «горячие линии» для устранения проблем, возникающих у клиентов. Обращения потребителей по телефонам с оборудованными записывающими устройствами.

Повышение требований к персоналу во время приема на работу.

Первичное обучение персонала в соответствии с задачами предприятия и специфики работы.

Обучение персонала в целях ликвидации разрыва между требованиями к должности и личными качествами.

Сокращение случаев нарушения трудовой дисциплины благодаря проведению работы с персоналом.

Расстановка кадров в соответствии с квалификацией, образованием, возрастом, темпераментом и т.п.

Проведение ежегодного конкурса по определению лучших потребителей среди юридических лиц «Клиент года» с целью отбора лучших клиентов, которые своевременно и полностью выполняют свои обязательства перед Обществом.

Ежегодное проведение конкурса на лучшего контролера и лучшего специалиста филиала для повышения удовлетворенности клиентов и роста профессионального мастерства.

Сведение к минимуму количество посещений потребителя в офис филиала АО «Облкоммунэнерго» при обращении за оказанием услуги.

Реализация однофазных постов учета электроэнергии со склада филиала.

Консультации потребителей по вопросам монтажа ПУ на ГБП с выездом к потребителю.

Сформированы бригады по выносу поста учета на ГБП.