

## **Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей**

В целях повышения качества обслуживания потребителей в 2022 году были реализованы следующие мероприятия:

1. Модернизация сервиса «Личный кабинет» на сайте АО «РЭС».
2. Оснащение Центра обслуживания клиентов планшетами в целях удобства и оперативности подачи заявок посредством личного кабинета на сайте.
3. Организация звукозаписи в видеокамерах, размещенных в Центре обслуживания клиентов, для повышения качества обслуживания.
4. Формирование информационного контента и размещение в Центре обслуживания клиентов по актуальным для потребителей вопросам.
5. Проведение периодического обучения и регулярного тестирования персонала в части работы с клиентами в целях повышения качества обслуживания потребителей.
6. Организация возможности подачи заявок потребителями на работы с системами учета электрической энергии и жалоб на качество электрической энергии через сайт АО «РЭС».
7. Проведение анкетирования в Центре обслуживания клиентов и Пунктах обслуживания клиентов, а также на сайте АО «РЭС» в целях выявления потребностей клиентов и улучшения качества обслуживания.