

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

В целях повышения качества обслуживания потребителей в 2024 году были реализованы следующие мероприятия:

1. Утверждены Единые стандарты качества обслуживания потребителей услуг АО «РЭС».

2. Выполнена модернизация сервисов «Личный кабинет» и «Онлайн-помощник» на сайте АО «РЭС».

3. Оптимизирован процесс телефонного обслуживания по обращениям потребителей о качестве и надежности электроснабжения, включая модернизацию роботизированного сервиса Аларм.

4. Проведены обучения и итоговые тестирования персонала в части работы с клиентами в целях повышения качества обслуживания потребителей.

5. Проведена просветительская работа с населением:

5.1. Информирование о возможности подачи заявок на технологическое присоединение посредством сайта «Портал-ТП.рф», а также, с использованием ФГИС «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

5.2. Размещение памяток для заявителей на общедоступных ресурсах, включая раздел Клиентам на сайте Общества, в целях повышения грамотности в вопросах технологического присоединения, организации учёта электрической энергии.

5.3. Публикация статей в СМИ и интернет-ресурсах, съёмки видеосюжетов, запуск аудиороликов на радио по вопросам подключения к электрическим сетям.

5.4. Информирование о возникновении случаев мошенничества в отношении клиентов в рамках процедуры технологического присоединения, а также, по вопросам, связанным с текущей эксплуатацией приборов учёта электроэнергии.

5.5. Проведение очных встреч с Заявителями, Застройщиками по актуальным для потребителей вопросам.

6. Выполнены мероприятия, направленные на повышение Национального рейтинга состояния инвестиционного климата Новосибирской области и качества услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям.

7. Обновлено раздаточные материалы и анкеты в Центре обслуживания клиентов и Пунктах обслуживания клиентов по актуальным для потребителей вопросам, в том числе для сокращения времени обслуживания потребителей.

8. Проведены опросы в целях выявления потребностей клиентов и улучшения качества обслуживания.

9. Выполнены мероприятия, направленные на создание эффективной системы обратной связи: расширен круг респондентов и переработаны анкеты, размещаемые в офисах обслуживания клиентов (изменения касаются и формы, и содержания).