

Социальные инвестиции в регионы присутствия

В целях повышения уровня коммуникаций с потребителями услуг, мониторинга общественного мнения о качестве оказываемых услуг, а также своевременного разрешения текущих конфликтных ситуаций в работе с потребителями в Обществе используются очные и заочные каналы коммуникаций. Выстроенные коммуникации и клиентоориентированный подход позволяют взаимодействовать с потребителями в формате 24 x 7 x 365 посредством очного обслуживания – личный контакт потребителей с сотрудниками Компании и заочной формы обслуживания: единый контакт-центр, интернет-приемная генерального директора либо директора филиала, личный кабинет, «Online-консультация, email-сервисы, почтовое сообщение. Обращения обрабатываются и рассматриваются согласно Единым стандартам качества обслуживания. Также в целях повышения качества рассмотрения и принятия мер по обращениям потребителей услуг, повышения уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания и повышения уровня лояльности к Обществу в регионах присутствия филиалов и АО «Тываэнерго» на постоянной основе проводятся общественные встречи, прямые линии и личные встречи руководителей с различными целевыми категориями потребителей.

По итогам 2018 года доля жалоб, поступивших от потребителей, 7 640 шт., составила 2 % от общего количества обращений.

Основная доля жалоб была связана с вопросами по технологическому присоединению (25 %), передаче электрической энергии (24 %) и отключению электрической энергии (19 %). Значительно меньшую долю составили жалобы по вопросам коммерческого учета (13 %) и технического обслуживания электросетевых объектов (14 %).

По всем поступившим жалобам потребителям направлены ответы. По всем правомерным жалобам исполнены либо запланированы к исполнению корректирующие мероприятия.

**ПАО «МРСК СИБИРИ» ОКАЗАНА
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНАЯ ПОМОЩЬ
НА СУММУ 38 750 ТЫС. РУБ.
РАЗЛИЧНЫМ ОРГАНИЗАЦИЯМ, В ТОМ
ЧИСЛЕ БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОМУ ФОНДУ
ПОДДЕРЖКИ ВОЕННО-МОРСКОГО
ФЛОТА «КРЕЙСЕР «ВАРЯГ».**

В 2018 году ПАО «МРСК Сибири» стало генеральным партнером Конкурса «Сибирь.ПРО», который проводится с 2006 года при поддержке полномочного представителя Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе.

Конкурс ставит своей целью объединение усилий органов государственной власти и местного самоуправления, бизнес-структур и средств массовой информации в решении приоритетных государственных задач.

Осуществляет пропаганду позитивного опыта реализации программ социально-экономического развития, а также проектов, раскрывающих потенциал и определяющих перспективы территорий Сибири. Девиз проекта – «Власть, бизнес, СМИ: партнерство во имя стабильности и процветания Сибири!».

Среди участников главного журналистского соревнования Сибири – печатные, электронные и сетевые СМИ из всех 12 регионов округа – всего порядка 159 СМИ. На конкурс представлено 766 заявок.

В XIII конкурсе «Сибирь.ПРО» дебютировала номинация «ПРО свет», учрежденная генеральным партнером проекта ПАО «МРСК Сибири». Победу одержала представитель информационного агентства «Забайкальское информационное агентство» Елена Хзаняна, автор работы «Трансформаторные подстанции – не место для игр».

Благодаря конкурсу «Сибирь.ПРО» мы получили десятки работ о развитии отрасли, строительстве объектов, героях-энергетиках – прекрасные журналистские материалы, которые получили высокую оценку экспертного сообщества. Но победила работа, которая была посвящена профилактике детского травматизма и отличалась от других нестандартным подходом, креативом. Это очень важная, серьезная и болезненная тема. Помощь СМИ и общественности в профилактике детского электротравматизма – бесценна, она позволяет сохранить здоровье и жизни наших ребятишек

Виталий Иванов

Генеральный директор ПАО МРСК Сибири