

4. Качество обслуживания

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

- анализ потребностей и ожиданий клиентов посредством обработки обращений потребителей;
- реагирование на жалобы и обращения, обеспечение «обратной связи»;
- оценка степени удовлетворенности качеством услуг и обслуживания;
- осуществление мониторинга и контроля за обслуживанием потребителей, в том числе за исполнением решений, принятых по жалобам и обращениям клиентов;
- обеспечение информированности населения на интернет сайте ООО «БСК»;
- сокращение сроков обработки и выполнения необходимых мероприятий по обращениям заявителей;
- сокращение временных затрат потребителей путем возможности реализации услуг через Личный кабинет;
- информирование клиентов через контент Личного кабинета, специалистов ООО «БСК», смс-оповещения, рассылки, выдачу памяток при личном присутствии потребителя.
- реализация возможности заочной подачи заявителями заявок, получения на ознакомление и подписание договоров об осуществлении технологического присоединения и договоров энергоснабжения без посещения пункта обслуживания потребителей в ООО «БСК»;
- организация встреч с потребителями по вопросам разъяснения порядка предоставления услуг;
- обеспечение организации очного обслуживания потребителей, исключая необходимость взаимодействия потребителя с иными подразделениями сетевой организации (принцип «одного окна»).
- обеспечение доступности информации за счет обновления информации на официальном сайте сетевой организации в разделах «Потребителям», «Технологическое присоединение», «Раскрытие информации».