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

Существующий рынок ориентирован на потребности клиента. Поэтому наличие постоянно-развивающего и совершенствующегося ЦОК Центральный по взаимодействию между клиентами и сетевой компанией является неотъемлемой частью функционирования АО «Энергосервисная компания Ленэнерго» как официального агента ПАО «Ленэнерго» по присоединению к электрическим сетям. Ни одна из существующих на территории Санкт-Петербурга и Ленинградской области сетевых компаний кроме ПАО «Ленэнерго» не имеет агента по предоставлению аналогичных услуг, что делает деятельность АО «Энергосервисная компания Ленэнерго» уникальной.

Современный клиент имеет ряд требований к качеству оказываемых ему услуг – это минимальные временные затраты, мобильность и удобство получения сервиса, доступность информации, квалифицированность персонала. ЦОК «Центральный» сокращает временные затраты потребителей путем реализации услуг через электронный кабинет и контактный центр, а также за счет расположения офисов не только в Санкт-Петербурге, но и на территории Ленинградской области, в том числе осуществляя прием заявок на базе МФЦ. На постоянной основе проводится информирование клиентов через контент личного кабинета, специалистов контакт-центра, автообзвоны, смс-оповещения, рассылки, выдачу памяток и инструкций при личном присутствии клиента в офисах центра. Квалификация специалистов повышается путем проведения обучающих семинаров и подтверждается проведением аттестаций, ведется видео- и аудиоконтроль их взаимодействия с клиентами.

Для обеспечения удобства подачи заявок в удаленных от ЦОК населенных пунктов открыты дополнительные офисы приема заявок в Ленинградской области на базе МФЦ, расположенные по адресам: г. Тихвин, 1-й Микрорайон, д.2; г. Бокстигорск, ул. Заводская, д.8.

Кроме того, Контактный центр регулярно проводит оценку удовлетворенности клиентов, что позволяет ЦОК «Центральный» повышать качество оказываемых услуг и выводить их на новый уровень. Таким образом, ЦОК «Центральный» становится примером для других организаций.

В целях получения оперативного ответа от подразделений ПАО «Ленэнерго» разработан и внедрен инструмент, позволяющий контролировать сроки ответов и оперативно предоставлять запрашиваемую информацию потребителю.

Так же усовершенствован Личный кабинет клиента. Реализована возможность подачи заявителями всех типов заявок заочно, получения на ознакомление и подписание договоров об осуществлении технологического присоединения и договоров энергоснабжения без посещения офисов компании.

ЦОК «Центральный» принимает участие в эксперименте по предоставлению услуг по подключению объектов капитального строительства к сетям электроснабжения на территории Санкт-Петербурга в части предоставления технических условий, заключения договоров о технологическом присоединении объектов капитального строительства к сетям инженерно-технического обеспечения в электронной форме посредством портала Единой системы строительного комплекса на основании Постановления Правительства РФ от 09.08.2017 г. № 955 «Об установлении особенностей оказания услуг по подключению (технологическому присоединению) объектов капитального строительства к сетям инженерно-технического обеспечения в электронной форме на территории Московской области и гг. Москвы и Санкт-Петербурга в 2017-2018 годах».

В целях сокращения визитов клиента в ЦОК и уменьшения количества этапов по технологическому присоединению, а так же для одновременной выдачи договора об осуществлении технологического присоединения и договора энергоснабжения, внедрен порядок взаимодействия между АО «ЭСКЛ» и АО «ПСК» по оперативному обмену документами, отнесенным к категории «Doing Busines» и «Национальный рейтинг».

В соответствии с ПП861 налажена работа между АО «ЭСКЛ» и АО «ПСК» по обмену документами о технологическом присоединении и выдаче договоров энергоснабжения на осмотре ЭПУ заявителя и в офисе компании без необходимости обращения заявителей к гарантирующему поставщику.