



## Взаимодействие с потребителями

В целях повышения уровня клиентского сервиса 2021 г. был объявлен годом клиентского сервиса. Создана программа «Просервис», направленная на создание клиентоориентированной модели работы, повышение лояльности клиентов.

### Утверждены принципы клиентоориентированности:

1. Клиент в центре внимания.
2. Клиент видит в нас экспертов, доверяет нам.
3. Клиент видит прогресс в нашей работе.
4. Омниканальность в основе сервиса.

### На сегодняшний день в Обществе функционируют следующие основные формы и сервисы при оказании услуг:

- а) Очная форма: прием клиентов в офисах обслуживания.
- б) Заочная форма: интерактивные каналы, почтовое отправление, контактный центр (телефонная связь).

Ежегодно наблюдается увеличение количества обращений в адрес Общества через интерактивные каналы. В 2021 г. поступило 532 174 обращения, что на 21% больше чем в 2020 г. Основная доля приходится на обращения по вопросам технологического присоединения к электрическим сетям, отключений электроэнергии и коммерческого учета. За отчетный период Обществом достигнуты плановые значения показателей качества оказываемых услуг, утвержденные органами государственного регулирования. В 2021 г. проведено анкетирование клиентов, направленное на улучшение деятельности Общества, создание максимально комфортных условий для клиентов. Средняя оценка качества обслуживания за 2021 г. составила: в контактном центре — 4,13 (по пятибалльной системе), в офисах обслуживания — 4,7 (по пятибалльной системе); также клиенты оценили качество ответов на обращения — 3,5 (по пятибалльной системе).

### В качестве перспективных дополнительных услуг ОАО «МРСК Урала» для развития в 2022 г. определены следующие:

Аренда и услуги по размещению:

- Сдачи имущества в аренду
- Услуги по размещению коммуникационного оборудования

Услуги по техническому и ремонтно-эксплуатационному обслуживанию:

- Оперативно-техническое обслуживание электросетевых объектов потребителя
- Оперативно-техническое обслуживание сетей наружного освещения
- Ремонтно-эксплуатационное обслуживание электросетевых объектов потребителя
- Ремонтно-эксплуатационное обслуживание сетей наружного освещения
- Испытание и диагностика электрооборудования, защитных средств и приборов
- Прочие услуги по техническому и ремонтно-эксплуатационному обслуживанию, диагностике и испытанию

Выполнение проектно-изыскательских и строительно-монтажных работ

- Строительно-монтажные мероприятия по устройству электрических сетей наружного освещения («организация сетей наружного освещения», пакетная услуга)
- Выполнение работ, отнесенных к компетенции заявителя, при осуществлении технологического присоединения («ТП под ключ», пакетная услуга)
- Проектно-изыскательские работы в целях строительства, реконструкции и перевооружения электросетевых объектов потребителя
- Строительно-монтажные работы, реконструкция и перевооружение электросетевых объектов потребителя
- Организация учета электрической энергии (установка/замена, ремонт приборов учета, установка комплекса АИИС КУЭ и пр.)

Консультационные и организационно-технические услуги

- Проведение энергетических обследований (энергоаудит), разработка и реализация мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности
- Консультационные услуги по направлениям деятельности («Энергоконсультант», и др.)

### Целевые финансово-экономические показатели деятельности по реализации дополнительных (нетарифных) услуг на период 2022–2026 гг., млн руб.

Показатель	2020 Факт	2021 Факт	Целевые показатели				
			2022	2023	2024	2025	2026
Выручка	434	610	957	1 229	1 532	2 003	3 461
Чистая прибыль	116	153	128	148	169	208	321