

## Мероприятия ООО МЭК» по повышению качества обслуживания потребителей в 2023 году.

1. Организованы и проведены Акции:

- «Оплаты без пени»
- «Сюрприз при отказе от бумажной квитанции»
- «Добросовестный плательщик»

2. Организована печать квитанций для граждан-потребителей совместно с МП трест «Водоканал» на едином платежном документе.

3. Организовано взаимодействие с МФЦ по приему документов для открытия лицевых счетов в ООО «МЭК».

4. Организовано взаимодействие ООО «МЭК», МП трест «Водоканал», МП трест «Теплофикация» для переоформления лицевого счета при однократном обращении потребителя в одну из РСО.

В 2023г. отсутствуют обращения, претензии и жалобы на действия гарантирующего поставщика ООО «Магнитогорская энергетическая компания».

Среднее за календарный месяц время ожидания потребителей в очереди до начала обслуживания работником ООО «МЭК» составляет:

- при очном обслуживании – 8,5 мин
- при заочном обслуживании – 1 мин

Среднее за календарный месяц время обслуживания работниками ООО «МЭК» составляет:

- при очном обслуживании – 10,5 мин
- при заочном обслуживании – 2 мин

Режим работы каналов заочного обслуживания в течение года:

- **Контакт-центр** представляет справочную службу, обратившись в которую клиент может получить информацию посредством телефонной связи, а также передать необходимую информацию для исполнителя услуги. Прием вызовов осуществляется не менее, чем 5 дней в неделю, в рабочее время (общей продолжительностью не менее 8 часов в день).
- **Почтовая переписка** используется для направления документации, связанной с обслуживанием, а также в случаях, когда клиент направляет обращение по почте. Обратная связь - по графику работы ООО «МЭК».
- **Интерактивное обслуживание** организуется на сайте компании [www.m-e-c.ru](http://www.m-e-c.ru). Обратная связь - по графику работы ООО «МЭК».

## **Мероприятия ООО МЭК» по повышению качества обслуживания потребителей в 2024 году:**

1. Планируется проведение Акций:

- «Для пользователей Личного кабинета»
- «Откажись от бумажной квитанции»
- «Оплати долг без пени»
- «Добросовестный плательщик»

2. Внедрить модуль передачи показаний индивидуальных приборов учета электроэнергии посредством интеграции Программного комплекса и функционала «Алиса».