

МОЭК в диалоге с потребителями

30.07.2010

В январе 2010 года ОАО «МОЭК» ввело практику работы с обращениями заявителей как с документами, обязательными к ответу и исполнению. Это происходит вне зависимости от канала поступления обращения, будь то телефонный звонок, письмо бумажное, электронное или же личный вопрос посетителя на встрече или приеме у руководства компании. В период с 11 января по 31 мая 2010 года в МОЭК принято и обработано почти 6 тысяч обращений потребителей.

В компании действует утвержденный регламент по работе с обращениями. С целью понимания запросов клиентов специалистами МОЭК ведется тщательный анализ поступивших обращений, а также постоянная работа по их исполнению.

За пять месяцев больше всего обращений поступило на телефонную «Горячую линию» ОАО «МОЭК» – 4509 звонков. Также с января 2010 года получено 524 письменных обращения и 263 письма по электронной почте.

Наличие разных каналов поступления жалоб с разными сроками реагирования и подготовки ответов на них удобно как для потребителей, так и для сотрудников ОАО «МОЭК». Самый «быстрый» способ обращения и ответа – телефонный звонок. В системе делопроизводства компании фиксируется любой звонок и ответ на него. На каждого позвонившего оператор составляет карточку, и, в случае если не может ответить на вопрос сразу, направляет карточку с зафиксированным запросом по назначению.

– За полгода компания приобрела определенный опыт в этой работе. Уже выстроена система деятельности и реагирования на обращения, составлена классификация основных вопросов, – отмечает генеральный директор ОАО «МОЭК» Александр Ремезов. – Есть возможность сравнить, из каких округов поступает больше жалоб, а из каких меньше, что волнует наших потребителей, и в какой степени.

Наибольшее количество обращений – 1352 поступило в МОЭК по проблемам эксплуатации систем отопления: «батареи не греют», «батареи греют слишком сильно», «когда выключат отопление?», «когда включат отопление?». На втором месте – вопросы горячего водоснабжения, их поступило 924. В основном они касаются слишком высокой или недостаточной температуры горячей воды, сроков и правомерности отключения и включения горячего водоснабжения. Обычно подобные обращения адресованы эксплуатационным филиалам МОЭК. Как правило, вопросы эксплуатации актуальны более короткое время, поэтому и обрабатываются они быстрее. А вот вопросы расчетов за потребленное тепло требуют зачастую глубокой проработки, проведения перерасчетов, консультаций и запросов в сторонних организациях. Поэтому наибольшее количество «медленных» письменных обращений поступает в филиал №11 ОАО «МОЭК» «Горэнергосбыт». Методики применения тарифов для разных групп потребителей, комментарии к существующей практике расчетов, вопросы договорной работы. Порой сбытовикам приходится консультировать не только своих непосредственных клиентов – управляющие компании, ДЕЗы, но и граждан, которые хотят проверить правильность начислений ЕИРЦ и добросовестность своих управляющих компаний. Что касается установки, замены, поверки и ремонта узлов учета тепловой энергии – письма с этими вопросами направляются в филиал №12 «Теплоэнергосервис».

Активно развивается в компании и другая форма взаимодействия с потребителями – «Личная страница Генерального директора ОАО «МОЭК» на корпоративном сайте. Возможностью обратиться в «высшую инстанцию» ОАО «МОЭК» может воспользоваться любой гражданин, и на любое неанонимное обращение будет дан ответ. На Личную страницу генерального директора обращаются и по вопросам функционирования отопления и горячего водоснабжения, и по вопросам расчетов, и договорной работы. Отдельная разновидность писем – от сотрудников ОАО «МОЭК» по поводу повышения заработной платы, а также от желающих получить работу или пройти практику в компании.

– Мы работаем, прежде всего, для москвичей. Поэтому для МОЭК очень важно их мнение о деятельности компании. Удовлетворенность потребителей нашей работой – один из важнейших критериев надежности и качества теплоснабжения, – говорит генеральный директор ОАО «МОЭК» Александр Ремезов. – Мы надеемся на то, что с ростом удовлетворенности потребителей работой компании, введением новых сервисов для клиентов, количество жалоб будет снижаться. А количество благодарностей и, главное, конструктивных предложений по улучшению качества обслуживания, наоборот, расти.

Телефон Горячей линии ОАО «МОЭК»: (495) 662-50-50.

Адрес сайта Клуба клиентов МОЭК: www.club-moek.ru

Адрес «Личной страницы генерального директора ОАО «МОЭК»: www.oaomoek.ru

