

С пристальным вниманием к потребителям

Решить все проблемы потребителей призван контакт-центр УП «МИНГАЗ». Связаться со специалистом контакт-центра можно по любому из удобных каналов связи – телефону, электронной почте, мессенджерам – Viber, Telegram, онлайн-чату официального сайта предприятия. Один из самых популярных каналов связи с потребителем – единый номер **162**.

Задать вопрос, оставить заявку, проконсультироваться со специалистом – совершив звонок, потребитель уверен – помощь будет оказана.

Контакт-центр принимает заявки по ремонту газового оборудования, приборов индивидуального учета расхода газа, на техническое обслуживание газового оборудования, доставку

50-литровых баллонов сжиженного углеводородного газа. Также принимаются заявки на диагностику газоиспользующего оборудования.

Специалисты контакт-центра консультируют потребителей по любым вопросам, входящим в компетенцию организации.

Поступившие в контакт-центр заявки регистрируются в автоматическом режиме и оперативно отправляются в соответствующие подразделения УП «МИНГАЗ» для выполнения.

2500 входящих и исходящих звонков в смену обрабатывают сотрудники контакт-центра.

27 приемщиков заказов, **3** контролера и **2** мастера ежедневно задействовано для обслуживания потребителей.



За 2021 год в Центр по обслуживанию населения обратилось более **70 000** клиентов. В день в среднем количество обслуживаемых клиентов составляет порядка **230** человек. Среднее время обслуживания составляет **15** минут. Максимальные часы приема – это с 10.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00. Среднее время ожидания – **12** минут.

Самой востребованной услугой Центра является информация связанная с природным газом, то есть заключение договоров, оформление льгот, выдача справок, техническое обслуживание и т. д.



Для повышения комфорта потребителей, исключения времени и затрат на их поездки на ул. Ботаническую в УП «МИНГАЗ» реализован проект передвижного офиса.

В рамках проведения капитального ремонта жилого дома для удобства населения перезаключение договоров газоснабжения осуществляется контролером газоснабжающей организации СУПГН в инфомобиле.

Кроме того, с целью уделить должное внимание людям с ограниченными возможностями,

людям преклонного возраста, а также потребителям газа, проживающим в отдаленных населенных пунктах Минского района, организована работа инфомобиля непосредственно на месте проживания данной категории абонентов.

Помимо заключения договоров, в инфомобиле потребитель может получить консультационные услуги по интересующим его вопросам, входящим в компетенцию предприятия.

Услуги, оказываемые передвижным офисом, являются бесплатными для населения.