

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ УСЛУГ



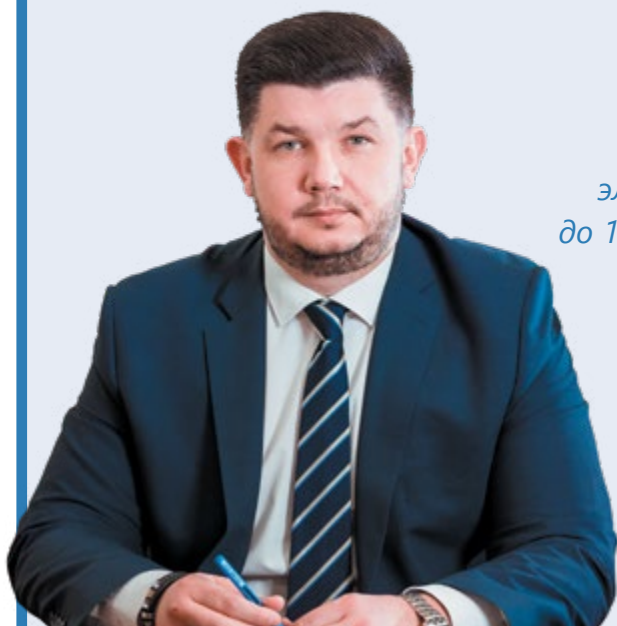
Особое внимание в развитии системы обслуживания потребителей руководство Общества уделяет регулярному информированию потребителей об оказываемых Компанией услугах, обеспечению комфортных условий очного обслуживания, повышению доступности услуг посредством интерактивных сервисов обслуживания.

В январе 2020 г. под председательством генерального директора Общества С. В. Сергеева было проведено совещание с руководителями и собственниками крупнейших строительных предприятий, представителями органов исполнительной власти г. Сочи в формате «энергодialogа» по вопросам технологического присоединения объектов жилищного строительства к электрическим сетям Общества.

В дополнение к уже функционирующим 53 офисам обслуживания, на территории обслуживания филиала Славянские электрические сети в июле 2020 г. был открыт новый пункт по работе с потребителями,

соответствующий требованиям единых стандартов качества обслуживания.

В 2020 г. осуществлен полный переход на электронное взаимодействие с потребителями по вопросам технологического присоединения электроустановок суммарной мощностью до 150 кВт. За 2020 г. в Общество поступили 65 473 обращения, направленные через интерактивные клиентские сервисы, что в 11 раз превышает аналогичный показатель 2019 г.».



Исполняющий обязанности заместителя генерального директора по развитию и технологическому присоединению
Александр Сергеевич Калининченко

Основная функция подразделений ПАО «Россети Кубань», осуществляющих взаимодействие с потребителями услуг, — обеспечение оперативного, необременительного разрешения вопросов технологического присоединения, передачи электроэнергии, организации учета электроэнергии и дополнительных услуг для граждан и юридических лиц на территории эксплуатационной ответственности Общества.

Для обеспечения высокого уровня качества оказываемых Обществом услуг успешно функционируют 13 центров обслуживания потребителей и 41 пункт по работе с потребителями в районах электрических сетей.

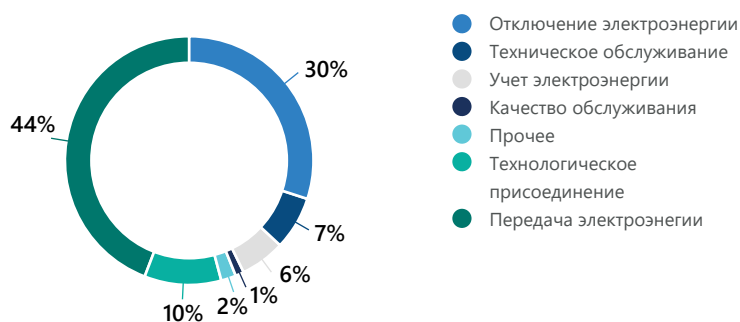
В целях заочного обслуживания потребителей услуг в ПАО «Россети Кубань» осуществляется круглосуточная работа кол-центра с едиными федеральными номерами 8 (800) 100-15-52 и 8 (800) 220-02-20. Операторы кол-центра оперативно информируют население Краснодарского края и Республики Адыгеи по вопросам электроснабжения и времени проведения аварийно-восстановительных работ

и плановых ремонтов. Кроме того, операторы кол-центра принимают сообщения потребителей о фактах хищения электроэнергии и предоставляют консультации по технологическому присоединению и другим услугам Общества.

За 2020 г. в кол-центр обратилось более 660 тыс. потребителей, что на 15 тыс. больше, чем в 2019 г.

В отчетном году в Общество поступили 8 583 жалобы от потребителей услуг, из которых 3 611 обоснованные.

Структура жалоб потребителей услуг, поступивших в 2020 году



Жалобы потребителей услуг рассмотрены, выполнены мероприятия, направленные на устранение их причин, запланированные на отчетный период.

В 2020 г. Общество также осуществляло интерактивное обслуживание клиентов на своем веб-сайте www.rosseti-kuban.ru в разделе «Потребителям / Система обслуживания потребителей» посредством: приема заявок на оказание услуг и обращений через личный кабинет клиента, приема обращений потребителей услуг через интерактивную обратную связь (интернет-приемную), предоставления информации потребителям в подразделе «Вопрос-ответ».

С 30 сентября 2020 г. функционал личного кабинета клиента переведен на портал электросетевых услуг Группы компаний ПАО «Россети» www.портал-тп.рф.

В 2020 г. в Общество поступили 65 473 обращения, направленные через интерактивные клиентские сервисы, что на 59 624 обращения больше, чем в 2019 г., в том числе 28 270 заявок на технологическое присоединение, из которых 15 198 направлены через портал электросетевых услуг

на официальном сайте ПАО «Россети», что на 14 446 заявок больше, чем в 2019 г.

Среди основных результатов работы Общества в направлении взаимодействия с клиентами за 2020 год:

- открытие в ПАО «Россети Кубань» пункта по работе с потребителями в станице Тамань в филиале Славянские электрические сети;
- перевод Адлерского пункта по работе с потребителями филиала Сочинские электрические сети в категорию центра обслуживания потребителей;
- проведение шести семинаров-совещаний в дистанционном формате с участием представителей бизнеса и органов исполнителей власти субъекта Российской Федерации, действующими и потенциальными заявителями по вопросам информирования о процедуре доступа к электросетевой инфраструктуре, в том числе о возможности подачи заявок на технологическое присоединение в электронном виде;
- «энергодIALOG» с представителями бизнеса Краснодарского края — потребителями Кубанской

- энергосистемы под председательством генерального директора Общества с представителями бизнеса;
- обеспечение функционирования автоматизированных рабочих мест с доступом к сети Интернет для потребителей услуг на территории 13 центров обслуживания потребителей;
- обеспечение функционирования в центрах обслуживания потребителей и пунктах по работе с потребителями платежного оборудования для приема оплаты;
- выявление 18 936 кВт • ч неучтенной электроэнергии на сумму 32,492 тыс. руб. по результатам 157 проверок, проведенных на основании поступивших в кол-центр сообщений потребителей услуг о фактах хищения электроэнергии.

В целях взаимодействия с потребителями услуг в период высокой активности распространения коронавирусной инфекции COVID-19, а также режима повышенной готовности на территории Краснодарского края и Республики Адыгеи реализованы следующие мероприятия:

- ограничена работа офисов обслуживания;
- обеспечено информирование потребителей через официальный сайт Общества, социальные сети и СМИ о возможности получения услуг в электронной форме через портал-тп.рф без личного посещения офисов обслуживания;
- организовано более доступное электронное взаимодействие с потребителями услуг при осуществлении технологического присоединения посредством личного кабинета на сайте портал-тп.рф и в мобильном приложении;

- в офисах очного обслуживания потребителей обеспечены автоматизированные рабочие места для заявителей, не имеющих доступа к сети Интернет. Специалистами офисов Компании предоставляются консультации по возникающим вопросам при подаче заявки.

Кроме того, обеспечена обратная связь с потребителями посредством портала «Светлая страна» на официальном сайте ПАО «Россети», где можно оставить обращение по вопросам:

- систематического отключения электроэнергии;
- колебания напряжения / низкого напряжения;
- дефектов электрооборудования.

По вопросам работы портала электросетевых услуг возможно обратиться на многоканальные телефоны горячей линии 8 (800) 100-15-52 и 8 (800) 220-02-20.

Для развития клиентоориентированного подхода и повышения качества предоставляемых услуг ПАО «Россети Кубань» в 2021 г. запланировано:

- развитие и укрупнение структуры канала заочного обслуживания — кол-центра;
- повышение эффективности клиентского обслуживания с целью увеличения количества потребителей дополнительных услуг на площадках офисов обслуживания.

