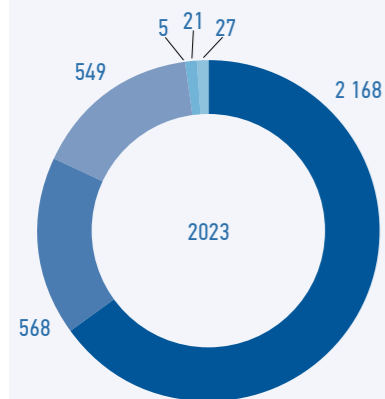


Структура жалоб потребителей услуг, поступивших в Общество в отчетном году (шт.)



- Отключение электроэнергии
- Технологическое обслуживание
- Учет электроэнергии
- Дополнительные услуги
- Качество обслуживания
- Прочее

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

В 2023 г. ПАО «Россети Кубань» взаимодействовало с потребителями как на площадках офисов обслуживания потребителей, так и посредством Портала ТП.

С помощью Портала ТП потребители имеют возможность подавать в электронном виде обращения и заявки:

- на технологическое присоединение к электрическим сетям;
- установку/замену приборов учета;
- перераспределение мощности;
- восстановление документов по технологическому присоединению;
- дополнительные услуги и др.



8 (800) 220-02-20

круглосуточно — центр
обработки телефонных
вызовов

Кроме того, на Портале ТП потребители могут рассчитать стоимость технологического присоединения, ознакомиться с графиками плановых отключений, пройти опрос для оценки качества и доступности технологического присоединения к электрическим сетям.

В 2023 г. в Общество поступило 112 339 обращений посредством электронных сервисов, из них 51 546 — заявки на технологическое присоединение.

Всего в 2023 г. в ПАО «Россети Кубань» поступило 43 293 комплектные заявки на технологическое присоединение, по результатам рассмотрения которых заключено 31 212 договоров об осуществлении технологического присоединения.

>1,4 млн

потребителей обратилось в 2023 г.

112 339

обращений

на электронные сервисы поступило
в Компанию в 2023 г.

Основные результаты работы Общества в направлении взаимодействия с клиентами за 2023 год

В отчетном периоде Компания провела 49 проверок на основании сообщений потребителей услуг о фактах хищения электроэнергии, поступивших в центр обработки телефонных вызовов. По результатам проверок выявлена неучтенная электроэнергия на сумму 539 тыс. руб.

Проведено 25 семинаров-совещаний в дистанционном формате с участием потенциальных и действующих заявителей, представителей бизнеса и органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации по вопросам повышения доступности энергетической инфраструктуры, в том числе о возможности подачи заявок на технологическое присоединение в электронном виде. В семинарах-совещаниях приняли участие 187 человек.

В январе 2023 г. ПАО «Россети Кубань» участвовало в расширенном совещании, проведенном вице-губернатором Краснодарского края А. Г. Прошуниним, по вопросам технологического присоединения льготных и социально незащищенных категорий граждан. По результатам совещания, в целях технологического присоединения жилья для многодетных семей, рядом муниципальных образований Краснодарского края направлены в адрес ПАО «Россети Кубань» заявки на технологическое присоединение земельных массивов, выделяемых многодетным семьям под индивидуальную жилую застройку.

В отчетном году Совет директоров Компании утвердил новые стандарты качества обслуживания потребителей

услуг, целью которых является построение клиентоцентричной модели деятельности.

~49 проверок

проведено в 2023 г.

539 тыс. руб.

вернула Компания за счет выявления
неучтенного потребления электроэнергии

План работы по взаимодействию с клиентами на 2024 год

Для развития клиентоориентированного подхода и повышения качества предоставляемых услуг ПАО «Россети Кубань» в 2024 г. запланировано:

- повышение эффективности клиентского обслуживания за счет оптимизации процессов приема и обработки обращений потребителей услуг;
- модернизация корпоративных автоматизированных систем по обработке обращений потребителей в целях повышения точности и скорости обработки обращений.

В рамках внедрения новых стандартов качества обслуживания потребителей услуг в Обществе реализуется клиентоцентричный подход к деятельности по взаимодействию с клиентами, который включает:

- выявление и изучение потребностей клиентов;
- проектирование новых и модернизацию существующих сервисов и услуг;
- совершенствование процесса удовлетворения потребностей клиентов путем предоставления услуг и сервисов;

- организацию обслуживания клиентов услуг;
- организацию процесса раскрытия информации;
- этикет обслуживания клиентов услуг;
- совершенствование инфраструктуры взаимодействия и инструментов обратной связи с потребителями услуг;
- проведение исследований для оценки качества клиентского сервиса и анализа полученных результатов.

ПРАВА ЧЕЛОВЕКА

Защита прав человека в ПАО «Россети Кубань» — это важный аспект деятельности Общества, который способствует не только устойчивому развитию бизнеса, но и укреплению доверия со стороны работников и потребителей.

Компания уважает и соблюдает права человека. В первую очередь она обеспечивает равные возможности и отсутствие дискриминации для всех своих работников, независимо от их пола, возраста, расы, национальности, вероисповедания или наличия инвалидности. Это включает в себя создание справедливой системы найма, продвижения по карьерной лестнице и обеспечение безопасности на рабочем месте.

Также в Обществе созданы все необходимые условия для обеспечения взаимодействия с потребителями, имеющими ограниченные возможности здоровья.

В частности, вход в главный центр обслуживания потребителей оборудован подъемной платформой для маломобильных групп населения. Заявки на оказание большей части услуг, предоставляемых Обществом можно подать посредством соответствующих электронных сервисов, услугу по технологическому присоединению можно оплатить онлайн.

На территории главного центра обслуживания потребителей размещен специально оборудованный «детский уголок» для клиентов, имеющих маленьких детей.

Кроме того, в центре обработки вызовов Общества получили занятость два человека с ограниченными возможностями здоровья.



В 2023 г. жалоб на нарушение прав человека от потребителей услуг в адрес ПАО «Россети Кубань» не зарегистрировано.