

Цели устойчивого развития ООН с описанием

Вклад Общества в достижение целей

Цель 11. Устойчивые города и населенные пункты (обеспечение открытости, безопасности, жизнестойкости и экологической устойчивости городов и населенных пунктов)



Общество обеспечивает безопасность городов и населенных пунктов путем:

- обеспечения надежности и качества электроснабжения потребителей;
- реализации проектов в рамках национальной цели «Комфортная и безопасная среда для жизни»;
- оказания услуг технологического присоединения потребителей, организации наружного освещения и учета электроэнергии;
- развития в регионах присутствия сети зарядных станций для общественного и личного электротранспорта;
- применения технических архитектурных решений, способствующих рациональному использованию земли городов и населенных пунктов, а также сохранению целостности их архитектурного облика.

Подробнее читайте в подразделе [«Обеспечение надежной и эффективной работы энергосистемы»](#)

Цель 12. Ответственное потребление и производство (обеспечение перехода к рациональным моделям потребления и производства)



Общество придерживается политики рационального потребления и производства путем:

- повышения энергоэффективности и снижения потерь;
- преимущественного использования «чистых» технологий, не наносящих значительного ущерба окружающей среде;
- рационального использования природных ресурсов при осуществлении деятельности;
- минимизации негативного влияния на окружающую среду;
- эффективного функционирования системы экологического менеджмента.

Подробнее читайте в подразделах [«Передача электроэнергии»](#), [«Охрана окружающей среды»](#), [«Энергопотребление и энергосбережение»](#)

Цель 13. Борьба с изменением климата (принятие срочных мер по борьбе с изменением климата и его последствиями)



Общество принимает активное участие в борьбе с изменением климата в том числе путем:

- сокращения выбросов парниковых газов через:
 - сокращение потерь при передаче и распределении электроэнергии;
 - развитие зарядной инфраструктуры;
 - снижение расхода топливно-энергетических ресурсов для собственных нужд;
- обеспечения выдачи в сеть и доставки потребителям электроэнергии из низкоуглеродных источников;
- рекультивации земель;
- повышения надежности и адаптивности электросетевого комплекса к опасным климатическим явлениям;
- популяризации энергосбережения и энергосберегающего образа жизни;
- реализации мероприятий по энергосбережению и повышению энергоэффективности.

Подробнее читайте в подразделах [«Охрана окружающей среды»](#), [«Энергопотребление и энергосбережение»](#)

Цель 15. Сохранение экосистем суши (защита и восстановление экосистем суши и содействие их рациональному использованию, рациональное лесопользование, борьба с опустыниванием, прекращение и обращение вспять процесса деградации земель и прекращение процесса утраты биоразнообразия)



Общество осуществляет деятельность в соответствии с требованиями в области охраны окружающей среды, включая проведение следующих мероприятий:

- по сохранению биоразнообразия, в том числе обеспечения орнитологической безопасности электросетевых объектов и реализация мер по сохранению водных биологических ресурсов и среды их обитания;
- по рекультивации земель и компенсационному лесовосстановлению;
- по поэтапному выводу из эксплуатации оборудования, содержащего полихлорированные бифенилы, с последующей передачей его на уничтожение.

Подробнее читайте в подразделе [«Охрана окружающей среды»](#)

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ УСЛУГ



Целью ПАО «Россети Кубань» в области взаимодействия с потребителями является построение клиентоцентричной модели деятельности и организации услуг и сервисов, основанной на обеспечении эффективного и комфортного взаимодействия с потребителями за счет анализа клиентского опыта и удовлетворения актуальных потребностей как населения, так и бизнеса.

Общество уделяет особое внимание регулярному информированию потребителей об оказываемых Компанией услугах, обеспечению комфортных условий очного обслуживания, повышению доступности услуг посредством интерактивных сервисов обслуживания.

ПАО «Россети Кубань» осуществляет обслуживание клиентов посредством портала электросетевых услуг Группы

компаний ПАО «Россети» www.portal-tp.rf, а также на площадках офисов обслуживания потребителей.

В 2023 г. в ПАО «Россети Кубань» через интерактивные клиентские сервисы поступило почти 112,3 тыс. обращений, из них около 50% составили заявки на технологическое присоединение.

По результатам 49 проверок, проведенных на основании сообщений потребителей услуг о фактах хищения электроэнергии, поступивших в центр обработки телефонных вызовов, выявлено неучтенной электроэнергии на сумму 539 тыс. руб.

В отчетном году ПАО «Россети Кубань» активно взаимодействовало с представителями органов исполнительной власти Краснодарского края и Республики Адыгеи, общественности, бизнеса, с потенциальными потребителями услуг Компании по вопросам развития электросетевого комплекса, повышения доступности энергетической инфраструктуры.

АЛЕКСАНДР ВЛАДИСЛАВОВИЧ ЧЕПУСОВ

Заместитель Генерального директора по развитию и технологическому присоединению

Основная функция подразделений ПАО «Россети Кубань», осуществляющих взаимодействие с потребителями услуг, — обеспечение оперативного, необременительного решения 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» ведется круглосуточная работа центра обработки телефонных вызовов с единым федеральным номером 8 (800) 220-02-20. Операторы центра обработки телефонных вызовов оперативно информируют население Краснодарского края и Республики Адыгеи по вопросам электроснабжения и времени проведения аварийно-восстановительных работ и плановых ремонтов. Кроме того, операторы центра обработки телефонных вызовов принимают сообщения потребителей о фактах хищения электроэнергии и предоставляют консультации по технологическому присоединению и другим услугам Компании.

За 2023 г. в центр обработки телефонных вызовов ПАО «Россети Кубань» обратилось 1 432 120 потребителей, что на 29% больше, чем в 2022 г.

В отчетном году в ПАО «Россети Кубань» поступило 7 тыс. жалоб от потребителей услуг, что на 1,5% больше, чем в 2022 г.

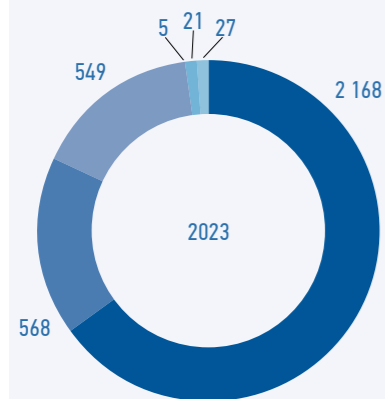
13

центров
обслуживания потребителей

41

пункт
по работе с потребителями в районах
электрических сетей

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.