

В 2024 г. в Компанию поступило 112 389 обращений посредством электронных сервисов, из них 58 242 обращения представляли собой заявки на технологическое присоединение.

Всего в 2024 г. в ПАО «Россети Кубань» поступило 49 015 комплектных заявок на технологическое присоединение. По результатам их рассмотрения был заключен 35 961 договор об осуществлении технологического присоединения.

Основные результаты работы «Россети Кубань» в направлении взаимодействия с клиентами за 2024 год

- Внедрение АИС ОКО, реализованной на отечественной платформе
- Установление в центрах обслуживания потребителей системы видеонаблюдения с функцией аудиозаписи
- Проведение 22 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 227 человек

- Участие в ряде совещаний под председательством заместителя министра строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации по вопросам реализации комплексных туристических проектов («Лагонани», «Абрау-Дюрсо», «Новая Анапа»), а также создания объектов обеспечивающей инфраструктуры
- Проведение на базе Компании семинара-совещания с представителями Минэнерго России и ФАС России по вопросам применения Правил технологического присоединения потребителей¹

Для развития клиентоориентированного подхода и повышения качества предоставляемых Компанией услуг в 2025 г. запланированы следующие меры:

- 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 «Россети Кубань» реализуется клиентоцентричный подход к взаимодействию с клиентами. Данный подход подразумевает:

- 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.

Внедрение АИС ОКО, реализованной на отечественной платформе

22 СЕМИНАРА-СОВЕЩАНИЯ

проведено в дистанционном формате с участием потенциальных и действующих заявителей

ПРАВА ЧЕЛОВЕКА

Компания уважает и соблюдает права человека.

Созданы все условия, необходимые для обеспечения взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями. Так, вход в главный центр обслуживания потребителей оборудован подъемной платформой для маломобильных групп населения.

Кроме того, заявки на оказание большей части услуг, предоставляемых «Россети Кубань», можно подать посредством соответствующих электронных сервисов. Услуги по технологическому присоединению также можно оплатить онлайн.

Дополнительно на территории главного центра обслуживания потребителей размещен специально оборудованный детский уголок.

2 ЧЕЛОВЕКА

с ограниченными возможностями трудоустроены в центре обработки вызовов «Россети Кубань»

ЗА 2024 Г. ЖАЛОБ НА НАРУШЕНИЕ ПРАВ ЧЕЛОВЕКА ОТ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ В АДРЕС ПАО «РОССЕТИ КУБАНЬ» НЕ ЗАРЕГИСТРИРОВАНО.



¹ Утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2004 № 861 (в действующей редакции).