**4. Качество обслуживания потребителей услуг ПАО «Кубаньэнерго»**

**за 2015 год**

(в соответствии с разделом 4 приложения 7 к Единым стандартам качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций)

**Характеристика обращений потребителей услуг**

В 2015 году общее количество обращений от потребителей услуг составило 366 438 шт., из них обращений по телефону Call-центра – 225 397 шт., письменных обращений – 4 228 шт.

По сравнению с 2014 годом (433 898 шт.) общее количество обращений уменьшилось на 67 460 шт. Сокращение количества обращений от потребителей в 2015 году по сравнению с предыдущим годом обусловлено повышением информированности потребителей услуг за счет развития   
on-line сервиса.

Наибольшее количество обращений, поступивших в   
ПАО «Кубаньэнерго» в 2015 году, по категориям\*:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Вид обращения | Категория обращения |
| 1 | Обращений всего | Отключение электрической энергии |
| 2 | Жалоб | Качество электрической энергии |
| 3 | Заявок на оказание услуг | Организация коммерческого учета электрической энергии |

\* *(см. таблицу 4.1. Количество обращений, поступивших в ПАО "Кубаньэнерго" в 2015 году)*

Наиболее эффективной формой взаимодействия с потребителями услуг в 2015 году являлось заочное обслуживание – информирование потребителей по телефону Call-центра ПАО «Кубаньэнерго».

Операторами Call-центра ПАО «Кубаньэнерго» в 2015 году принято   
225 397 обращений по основным вопросам деятельности Компании (62%). По сравнению с 2014 годом количество звонков сократилось на 89 253 шт., что составило 28%. Уменьшение количества обращений связано с повышением информированности потребителей услуг путем размещения информации на официальном сайте ПАО «Кубаньэнерго» и средствах массовой информации.

В 2015 году в адрес ПАО «Кубаньэнерго» поступило 56 благодарностей от потребителей услуг.

**Работа с жалобами потребителей услуг**

*(см. таблицу 4.1. Количество обращений, поступивших в ПАО "Кубаньэнерго" в 2015 году, таблицу 4.4. Информация по обращениям потребителей услуг ПАО "Кубаньэнерго" за 2015 год)*

В 2015 году общее количество жалоб составило 4 710 шт. По сравнению с 2014 годом (4 132 шт.) общее количество жалоб увеличилось на 578 шт, что составило 14%.

По всем жалобам потребителей услуг подготовлены ответы.

Правомерными жалобами признаны 2 304 шт., неправомерными – 2 406 шт.

Количество жалоб от потребителей услуг по вопросам технологического присоединения увеличилось по сравнению с 2014 годом на 227 шт, что составило 46,7%. Увеличение связано с необходимостью проведения мероприятий по реконструкции электросетевого комплекса в целях технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей льготной категории (выпадающие доходы).

Количество жалоб от потребителей по вопросам надежности и качества электроснабжения увеличилось в 2015 году на 25,4%. Увеличение количества жалоб по данному вопросу связано с повышением доступности процедуры направления обращений за счет развития системы обслуживания потребителей услуг, в том числе on-line сервисов, ПАО «Кубаньэнерго».

Количество жалоб по вопросам отключения электрической энергии уменьшилось на 46%. Уменьшение количества обращений связано с повышением информированности потребителей услуг о плановых ограничениях электроснабжения путем сообщения соответствующей информации в средствах массовой информации и размещения на официальном сайте ПАО «Кубаньэнерго».

Количество обращений потребителей по вопросам коммерческого учета электроэнергии увеличилось на 47%.

**Очное обслуживание потребителей услуг**

*(см. таблицу 4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей ПАО "Кубаньэнерго")*

В ПАО «Кубаньэнерго» осуществляют взаимодействие с потребителями услуг 12 центров обслуживания потребителей и 38 пунктов по работе с потребителями в районах электрических сетей.

Услуги, оказываемые в офисах обслуживания:

1) прием жалобы потребителя в письменной форме;

2) прием заявки/заявления на оказание услуг в письменной форме, в том числе:

- заявки на технологическое присоединение;

- заявления о продлении срока действия ранее выданных технических условий;

- заявки на восстановление ранее выданных технических условий, утрата которых наступила в связи с ликвидацией, реорганизацией, прекращением деятельности прежнего владельца (заявителя), продажей объектов и по иным причинам;

- заявки на перераспределение присоединенной мощности;

- запроса о согласовании места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета, а также метрологических характеристик прибора учета;

- заявки о необходимости снятия показаний существующего прибора учета;

- заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета;

- заявления на оборудование точки поставки приборами учета;

- заявки на установку, замену и (или) эксплуатацию приборов учета.

3) прием заявок на оказание дополнительных услуг, проверка соблюдения требований к форме, полноте сведений в заявке и наличия документов, приложенных к заявке, в соответствии с нормативными правовыми актами и организационно-распорядительными документами.

4) прием сообщений о бездоговорном (безучетном) потреблении электрической энергии, о хищении объектов электросетевого хозяйства;

5) предоставление справочной информации о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации, в том числе предоставление типовых форм документов;

6) предоставление консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации;

7) предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу;

8) выдача документов потребителям, в том числе договоров на оказание услуг, квитанций, счетов-фактур на оплату услуг, документов по результатам оказания услуг (актов);

9) проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания.

**Заочное обслуживание потребителей услуг посредством телефонной связи**

*(см. таблицу 4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи в ПАО "Кубаньэнерго")*

В ПАО «Кубаньэнерго» организована круглосуточная работа   
Call-центра с единым федеральным номером 8-800-100-15-52.

Операторы Call-центра осуществляют оперативное информирование населения Краснодарского края и Республики Адыгея по вопросам электроснабжения и минимизации последствий технологических нарушений, времени проведения аварийно-восстановительных работ и плановых ремонтов. Кроме того, сотрудники Call-центра принимают сообщения потребителей о фактах хищения электроэнергии и предоставляют консультации по технологическому присоединению и другим услугам компании. В 2015 году организован прием обращений потребителей услуг, в том числе содержащих жалобу, поступивших на телефон Call-центра   
ПАО «Кубаньэнерго».

**Заочное обслуживание потребителей услуг посредством сети Интернет**

На официальном сайте ПАО «Кубаньэнерго» функционирует Личный кабинет клиента, в котором потребителям услуг предоставлена возможность:

- подать заявку на технологическое присоединение;

- подать заявку на оказание услуг по организации учета электроэнергии;

- подать заявку на оказание дополнительных услуг;

- ввести текущие показания приборов учета электроэнергии;

- отслеживать этапы исполнения заявки на ТП в режиме on-line.

В соответствии с требованиями Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденных приказом Минэнерго РФ от 15.04.2014 №186, для развития клиентоориентированного подхода и повышения качества предоставляемых услуг ПАО «Кубаньэнерго» в 2016 году запланированы мероприятия по развитию интерактивного сервиса, расширению функционала Личного кабинета, а именно:

- направление потребителем заявления о выполнении технических условий;

- предоставление потребителю счета на оплату услуги по технологическому присоединению;

- предоставление потребителю электронных копий документов по результатам оказания услуги по технологическому присоединению (АРБП, АТП);

- предоставление потребителю проекта договора об осуществлении технологического присоединения;

- направление потребителем обращения, в том числе содержащего жалобу;

- предоставление потребителю сведений о статусе рассмотрения обращения, направленного в электронной форме;

- заполнение анкеты потребителя для опроса.

**Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю**

ПАО «Кубаньэнерго» оказывает следующие виды услуг:

- услуги по организации учета электроэнергии (установка, замена, эксплуатация приборов учета и другие);

- услуги по техническому обслуживанию оборудования (текущая эксплуатация, капитальный и аварийный ремонт оборудования и другие);

- аренда специализированного транспорта и транспорта общественного назначения;

- инженерно-технические услуги (разработка паспорта-протокола измерительного комплекса, годовое техническое обслуживание пункта коммерческого учета, согласование проектов строительства и реконструкции объектов инженерной инфраструктуры, согласование топосъемки и проектов землеотвода и другие);

- электромонтажные работы (монтаж систем освещения, распределительных щитов и внутренних сетей; скрытые работы, устройства громозащиты и заземления; строительство воздушных и кабельных линий распределительных подстанций от 220-380 В до 110000 В; прокладка кабеля и другие);

- прочие.

Для получения дополнительных услуг необходимо:

- заполнить заявку на получение услуги;

- заключить договор на оказание услуг;

- оплатить стоимость по договору;

- после получения услуги подписать акт выполненных работ.

Прием заявок на дополнительные услуги осуществляется:

- в центрах обслуживания клиентов;

- в пунктах приема обращений;

- на участках развития и реализации услуг филиалов ПАО «Кубаньэнерго».

За 2015 год в ПАО «Кубаньэнерго» поступило 61 239 заявок на оказание дополнительных услуг.

Наиболее востребованными в 2015 году оказались услуги по организации учета электроэнергии, ремонтно-эксплуатационному обслуживанию, а также по восстановлению ранее выданных технических условий.

По сравнению с 2014 годом (60 407 шт.) общее количество заявок на оказание дополнительных услуг увеличилось на 832 шт.

**Темы и результаты опросов потребителей**

В 2015 году проведено исследование (анкетирование), направленное на изучение качества обслуживания и оказываемых услуг ПАО «Кубаньэнерго». Исследование проводилось методом письменных опросов в центрах обслуживания потребителей и на корпоративном сайте Общества. При проведении анкетирования потребителей ПАО «Кубаньэнерго» собрано   
1432 анкеты.

Основной целью проведения анкетирования являлось определение уровня удовлетворенности потребителей:

- услугой передачи электроэнергии;

- услугой технологического присоединения;

- дополнительными услугами;

- качеством организации клиентского обслуживания.

Удовлетворенность потребителей качеством предоставления услуги по передаче электроэнергии в 2015 году составила 23%.

32% опрошенных потребителей удовлетворены сроками подготовки и исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения.

В 2015 году 20% опрошенных потребителей отметили удовлетворенность качеством предоставляемых услуг по дополнительным сервисам.

С целью определения уровня качества организации обслуживания клиентам задавались вопросы, направленные на выявление восприятия уровня компетенции сотрудников, качества обслуживания и места расположения центров обслуживания потребителей. В целом, 33% опрошенных удовлетворены качеством организации обслуживания потребителей в ПАО «Кубаньэнерго».

По результатам исследования выявлено, что наибольшее недовольство потребителей вызывает ненадлежащее качество электроэнергии и нарушение установленных сроков процедуры технологического присоединения. В целях повышения качественного и надежного энергоснабжения потребителей услуг   
ПАО «Кубаньэнерго» включает реконструкцию объектов электросетевого хозяйства в ремонтную и инвестиционную программы.

Наиболее предпочтительным каналом взаимодействия с Компанией является электронная почта и центр обслуживания потребителей, их отметили 90% опрошенных. В целях повышения удовлетворенности потребителей услуг ПАО «Кубаньэнерго» реализовывает мероприятия по развитию сервисов заочного обслуживания в сети интернет.

**Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей**

В целях повышения качества обслуживания потребителей   
ПАО «Кубаньэнерго» в 2015 году выполнены следующие мероприятия:

1. В Усть-Лабинском районе электрических сетей филиала   
ПАО «Кубаньэнерго» Усть-Лабинские электрические сети открыт пункт по работе с потребителями.

2. В рамках реализации «Дорожной карты» «Повышение доступности энергетической инфраструктуры», утвержденной Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.06.2012  № 1144-р,   
ПАО «Кубаньэнерго» разработано техническое задание на расширение функционала Личного кабинета клиента на сайте Общества в части технологического присоединения и обслуживания потребителей услуг.

3. Организован прием обращений потребителей услуг, в том числе содержащих жалобу, поступивших на телефон Call-центра   
ПАО «Кубаньэнерго».

4. Организовано на возмездной основе оказание услуги по выполнению обязательств заявителей филиала ПАО «Кубаньэнерго» Сочинские электрические сети, указанных в технических условиях на технологическое присоединение объекта заявителя.