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

**за 2016 год**

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

**Характеристика обращений потребителей услуг**

В 2016 году общее количество обращений от потребителей услуг составило 435 098 шт., из них обращений по телефону – 268 278 шт., заочных обращений через интернет сервисы – 1 793 шт.

По сравнению с 2015 годом (366 438 шт.) общее количество обращений увеличилось на 68 660 шт. Увеличение количества обращений от потребителей в 2016 году по сравнению с предыдущим годом обусловлено повышением информированности потребителей услуг о способах связи с компанией.

Наибольшее количество обращений, поступивших в   
ПАО «Кубаньэнерго» в 2016 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 2016 году)*

Наиболее эффективной формой взаимодействия с потребителями услуг в 2016 году являлось заочное обслуживание – информирование потребителей по телефону Call-центра ПАО «Кубаньэнерго».

Операторами Call-центра ПАО «Кубаньэнерго» в 2016 году принято   
233 783 обращений по основным вопросам деятельности Компании (54%). По сравнению с 2015 годом количество звонков увеличилось на 8 386 шт., что составило 3,7%.

В 2016 году в адрес ПАО «Кубаньэнерго» поступило 148 благодарностей от потребителей услуг, что на 92 шт. больше, чем в 2015 году.

**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 2016 году общее количество жалоб составило 6 107 шт. По сравнению с 2015 годом (4 710 шт.) общее количество жалоб увеличилось на 1 397 шт., что составило 30%.

По всем жалобам потребителей услуг подготовлены ответы.

Правомерными жалобами признаны 3 044 шт., неправомерными – 3 063 шт.

Количество жалоб от потребителей по вопросам надежности и качества электроснабжения увеличилось в 2016 году на 16%.

Количество жалоб по вопросам отключения электрической энергии уменьшилось на 112%.

Количество обращений потребителей по вопросам достоверности учета электроэнергии увеличилось на 66%.

Количество жалоб от потребителей услуг по вопросам технологического присоединения увеличилось по сравнению с 2015 годом на 136 шт, что составило 19%. Увеличение связано с необходимостью проведения мероприятий по реконструкции электросетевого комплекса в целях технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей льготной категории (выпадающие доходы).

**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 41 пункт 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 ПАО «Кубаньэнерго» организован прием обращений потребителей услуг, в том числе содержащих жалобу, поступивших на телефон Call-центра ПАО «Кубаньэнерго». За 2016 год по телефону Call-центра принято 511 жалоб потребителей услуг.

**Заочное обслуживание потребителей услуг посредством сети Интернет**

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

- направить заявку на технологическое присоединение;

- направить заявку на услуги по организации учета электроэнергии;

- направить заявку на оказание дополнительных услуг;

- направить текущие показания приборов учета электроэнергии;

- контролировать состояние исполнения заявки/договора ТП;

- направить заявку на передачу объектов электросетевого хозяйства в собственность ПАО "Кубаньэнерго";

- направить заявление о выполнении технических условий;

- получить счет на оплату услуги по технологическому присоединению;

- получить электронные копии документов по результатам оказания услуги по технологическому присоединению (АРБП, АРЭО, АТП);

- получить электронную копию проекта договора об осуществлении технологического присоединения;

- направить обращение, в том числе содержащее жалобу;

- получить сведения о статусе рассмотрения обращения, направленного в электронной форме;

- заполнить анкету потребителя для опроса;

- предоставить информацию о хищении электроэнергии (безучетном потреблении) другим потребителем;

- получить электронные копии актов безучетного/бездоговорного потребления электрической энергии.

**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 потребителей;

- в пунктах по работе с потребителями;

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

За 2016 год в ПАО «Кубаньэнерго» поступило 89 342 заявок на оказание дополнительных услуг.

Наиболее востребованными в 2016 году оказались услуги по организации учета электроэнергии, по отключению-подключению потребителей, а также по восстановлению ранее выданных документов о технологическом присоединении.

По сравнению с 2015 годом (61 239 шт.) общее количество заявок на оказание дополнительных услуг увеличилось на 28 103 шт.

**Темы и результаты опросов потребителей**

В 2016 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   
1539 анкет.

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 2016 году составила 34%, в 2015 – 23%.

52% опрошенных потребителей удовлетворены сроками подготовки и исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения, что на 20% больше по сравнению с 2015 годом.

В 2016 году 60% опрошенных потребителей отметили удовлетворенность качеством предоставляемых услуг по дополнительным сервисам, в 2015 – 20%.

С целью определения уровня качества организации обслуживания клиентам задавались вопросы, направленные на выявление восприятия уровня компетенции сотрудников, качества обслуживания и места расположения ЦОП. В целом, 48% опрошенных удовлетворены качеством организации обслуживания потребителей в ПАО «Кубаньэнерго», что на 15% больше по сравнению с 2015 годом.

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 Личный кабинет, электронная почта и интернет приемная, их отметили 79% 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 2016 году выполнены следующие мероприятия:

1. В Белоглинском районе электрических сетей филиала ПАО «Кубаньэнерго» Тихорецкие 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» выполнены работы по расширению функционала Личного кабинета клиента на сайте Общества в части технологического присоединения, передачи электрической энергии, консолидации электросетевых активов и обслуживания потребителей услуг.

3. По результатам 82 проверок, проведенных на основании сообщений потребителей услуг о фактах хищения электроэнергии, поступивших на телефон Call-центра ПАО «Кубаньэнерго», выявлено 1,784 млн кВт\*ч неучтенной электроэнергии на сумму 2,272 млн руб.