



Бизнес-модель,
стр. 24

Ответственность перед потребителями

ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Группа компаний «Россети» стремится выстраивать со своими потребителями долгосрочные отношения, обеспечивая высокое качество сервиса и отслеживая удовлетворенность клиентов. Именно взаимодействие с потребителями является важнейшим направлением стратегии устойчивого развития ПАО «Россети».

Основными приоритетами в этой сфере Компания считает ответственность, открытость и клиентоориентированность. Поиск баланса интересов Группы компаний «Россети» и потребителей в сфере обеспечения доступности и надежности электроснабжения происходит при участии государства, общественных организаций и других заинтересованных сторон. Ответственность ПАО «Россети» перед потребителями заключается в обеспечении надежного и бесперебойного энергоснабжения. Ключевыми целями Компании в этой сфере являются повышение качества и доступности услуг, а также рост лояльности потребителей. Клиентоориентированный подход ПАО «Россети» зафиксирован в Политике взаимодействия с обществом, потребителями и органами власти, определяющей

ключевые принципы организации обслуживания, такие как:

- доступность услуг;
 - качество услуг;
 - информированность о деятельности Компании и ее услугах;
 - прозрачность бизнес-процессов оказания услуг и обслуживания потребителей.
- По всем каналам взаимодействия с потребителями (очно, заочно посредством телефонной связи и через интернет) в 2016 году в Группу компаний «Россети» поступило 4,5 млн обращений, что на 5% выше аналогичного показателя 2015 года. При этом сократилось количество жалоб на ненадлежащее качество услуг и обслуживание. Такая тенденция свидетельствует об эффективной организации работ и информационной открытости Компании.

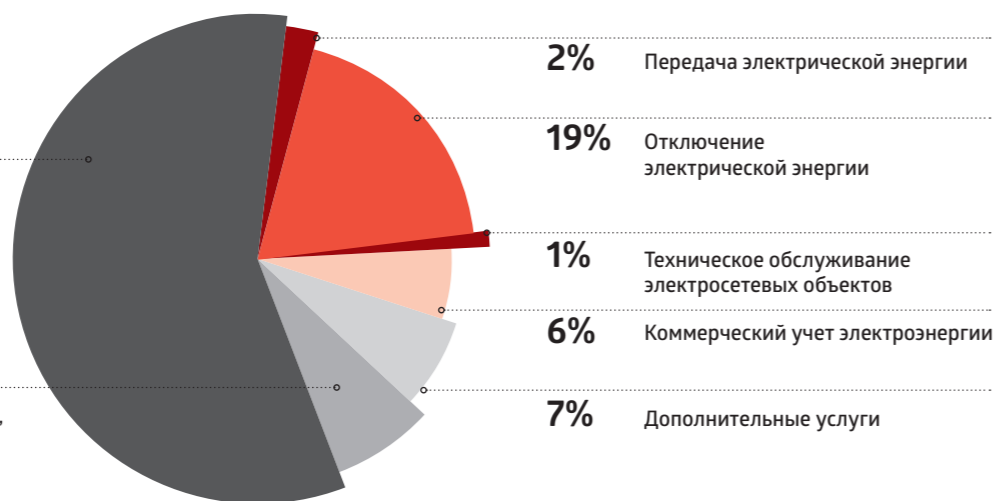


→ Политика взаимодействия

Тематическая структура обращений потребителей

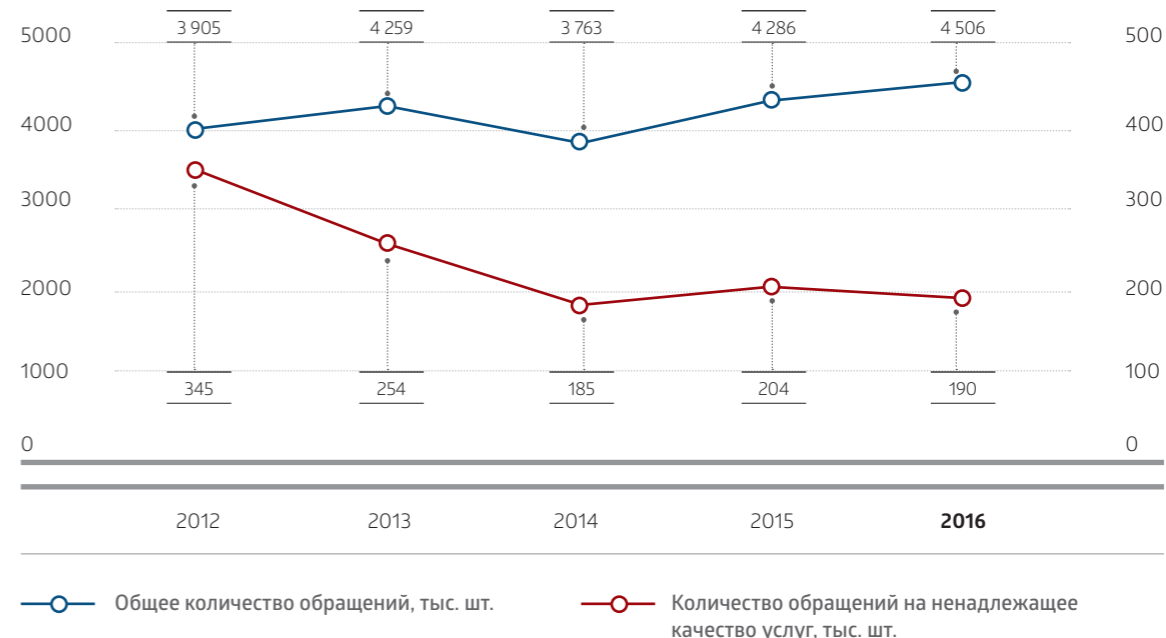
58%

Технологическое присоединение



7% Прочее (качество обслуживания, контактная информация, пр.)

Динамика обращений за 2012–2016 гг.



Россети стремятся повышать информированность заявителей о действующей процедуре технологического присоединения, а также о вновь вводимых услугах и интерактивных сервисах. В 2016 году во всех ДЗО ПАО «Россети» и их филиалах регулярно проводились открытые встречи (в том числе вебинары) с действующими и потенциальными заявителями. Так, в декабре 2016 года Россети выступили одним из организаторов IV Всероссийского форума «Доступные сети: проекты, опыт, актуальные вопросы», посвященного

вопросам технологического присоединения потребителей к электрическим сетям. В мероприятии приняли участие представители Минэнерго России, Агентства стратегических инициатив, сетевых и общественных организаций и предпринимательских объединений, входящих в состав «ОПОРЫ РОССИИ». Форум стал площадкой для диалога ключевых участников процесса технологического присоединения, дал возможность плодотворного обсуждения проблем, требующих совместных усилий представителей энергокомпаний и власти.

Россети обеспечивают территориальную доступность обслуживания за счет развитой сети офисов.

По состоянию на конец 2016 года в Компании функционировало

933

офиса обслуживания

125

из них

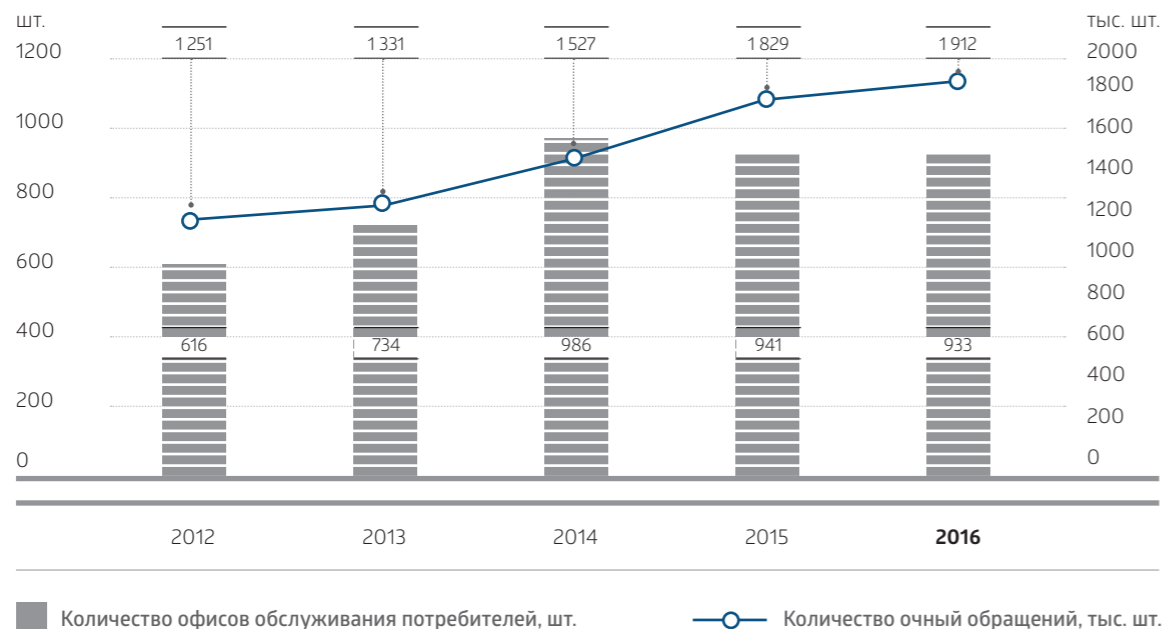
центры обслуживания клиентов

808

пункты по работе с потребителями, открытые на базе территориальных подразделений ДЗО

Ответственность перед потребителями

Динамика количества офисов обслуживания и очных обращений за 2012–2016 гг.



В 2016 году в соответствии с Едиными стандартами качества сеть центров очного обслуживания потребителей была оптимизирована для обеспечения одинаково высокого качества услуг на всей территории ответственности Группы. Для увеличения территориальной доступности услуг во многих регионах реализуются проекты по приему заявок на технологическое присоединение на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

В отчетном году очно в офисы обслуживания Группы компаний «Россети» обратились порядка 1,9 млн человек, что на 5 % выше аналогичного показателя 2015 года. Данный рост обусловлен прежде всего повышением территориальной доступности и качества очного сервиса. Заочное обслуживание потребителей по телефону осуществляется через единые

номера контактных центров ДЗО и телефоны оперативно-диспетчерских служб и «горячих линий». Основные задачи телефонных контактных центров — прием и обработка входящих вызовов от потребителей услуг, а также адресное информирование потребителей. За 2016 год зарегистрировано 2,2 млн обращений по телефону, что на 6 % выше аналогичного показателя 2015 года.

ИНТЕРАКТИВНЫЕ СЕРВИСЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Группа компаний «Россети» уделяет особое внимание развитию единого интернет-портала электросетевых услуг (Портал-ТП.рф) и электронных сервисов обслуживания

на сайтах ДЗО. Так, в 2016 году завершены работы по реинжинирингу Портала: изменилась концепция ресурса и расширился функционал услуг ДЗО ПАО «Россети».

Реинжиниринг Портала помог достичь важных целей:

1. Повышение прозрачности деятельности для потребителей и регулирующих органов власти.

С целью повышения уровня информированности потребителей расширен функционал сервиса «Личный кабинет» в части предоставления информации об этапах и сроках обработки заявок на оказание услуг и уведомления потребителей. Указанные в личном кабинете сведения позволяют заявителям контролировать соблюдение сетевыми организациями сроков.



2. Понятное объяснение схемы расчета стоимости услуг по технологическому присоединению.

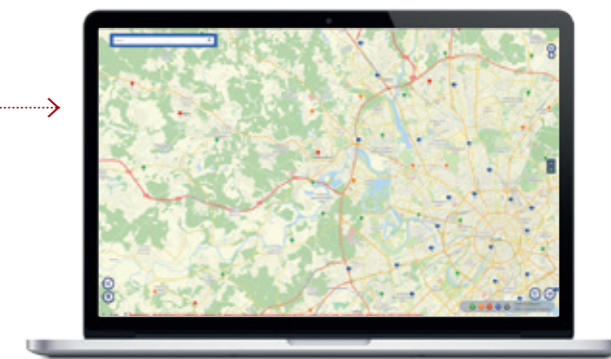
На Портале можно рассчитать стоимость, воспользовавшись одним из сервисов:

- калькулятор стоимости технологического присоединения с учетом допущений по объему мероприятий сетевой организации по присоединению объекта;
- инженерный калькулятор стоимости технологического присоединения с учетом мероприятий сетевой организации, предусмотренных техническими условиями;
- калькулятор ориентировочной стоимости установки прибора учета.

Кроме того, на Портале работает единая карта загрузки центров питания напряжением от 35 кВ и выше, которая помогает оценить свободную мощность для технологического присоединения. Удобный интерфейс этого сервиса позволяет обеспечить простоту поиска энергообъектов на карте, получить информацию о месте их расположения и технических характеристиках, в том числе об уровне загруженности электроустановок.

3. Обеспечение доступности услуг для потребителей.

Для удобства потребителей расширен функционал сервиса «Личный кабинет». Данный шаг позволил сократить количество визитов в сетевую организацию, повысить оперативность рассмотрения и обработки заявок на оказание услуг, а также обеспечил повышение качества обслуживания. В результате проведенной в отчетном году работы по развитию электронного обслуживания в сети интернет количество обращений в электронной форме достигло 170 тыс., что выше аналогичного показателя прошлого года на 75 %.



За последние четыре года ежегодный прирост количества электронных обращений через интернет в среднем составил 90 %.

Ответственность перед потребителями

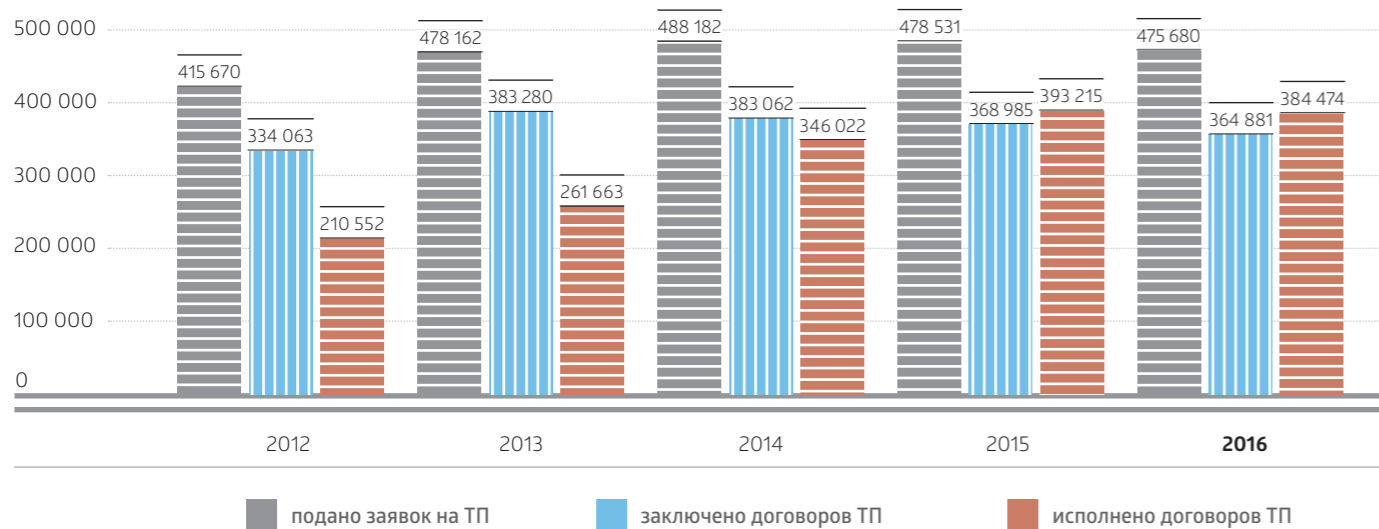
ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ЭНЕРГЕТИЧЕСКОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ

Одной из ключевых услуг Группы компаний «Россети» является технологическое присоединение — фактическое присоединение энергопринимающих устройств, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам. Технологическое присоединение новых потребителей выполняет важные социальные функции, обеспечивая энергией растущие потребности национальной экономики и общества.

В 2016 году на 1% сократилось число поданных заявок на технологическое присоединение и, соответственно, число заключенных договоров (с 369 тыс. до 365 тыс.).

Размер выручки от услуг технологического присоединения к электросетям вырос с 34 165 млн рублей до 74 226 млн рублей

Динамика объемов технологического присоединения потребителей 2012–2016 гг., шт.

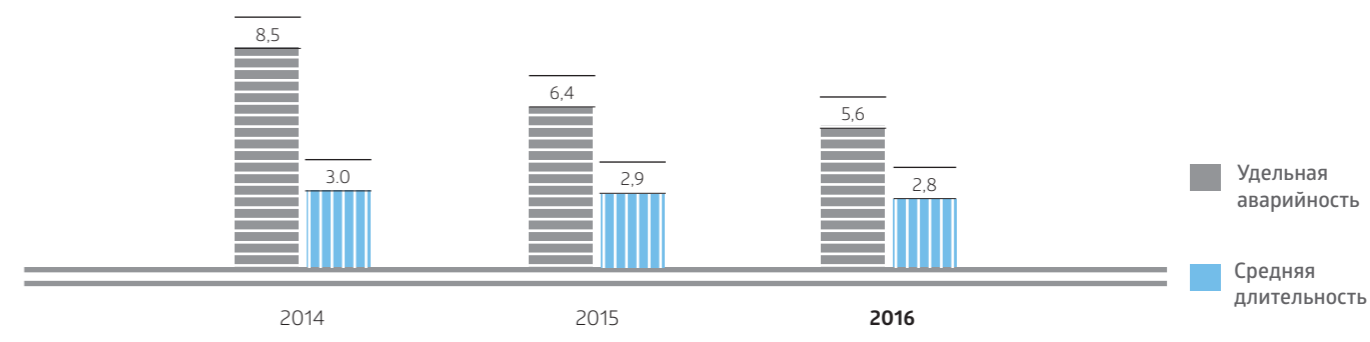


Важным показателем качества услуг энергетической инфраструктуры является надежность электроснабжения. В 2016 году электросетевые компании, подведомственные ПАО «Россети», не превысили плановых значений показателя средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, установленных соответствующими региональными энергетическими комиссиями.

Всего за 2016 год в ДЗО ПАО «Россети» зафиксировано и расследовано 86 015 технологических нарушений (аварий) в сети 6 кВ и выше (снижение по сравнению с 2015 годом на 10,3%). В целом по ДЗО ПАО «Россети» в сети 6 кВ и выше за отчетный год снизились следующие показатели:

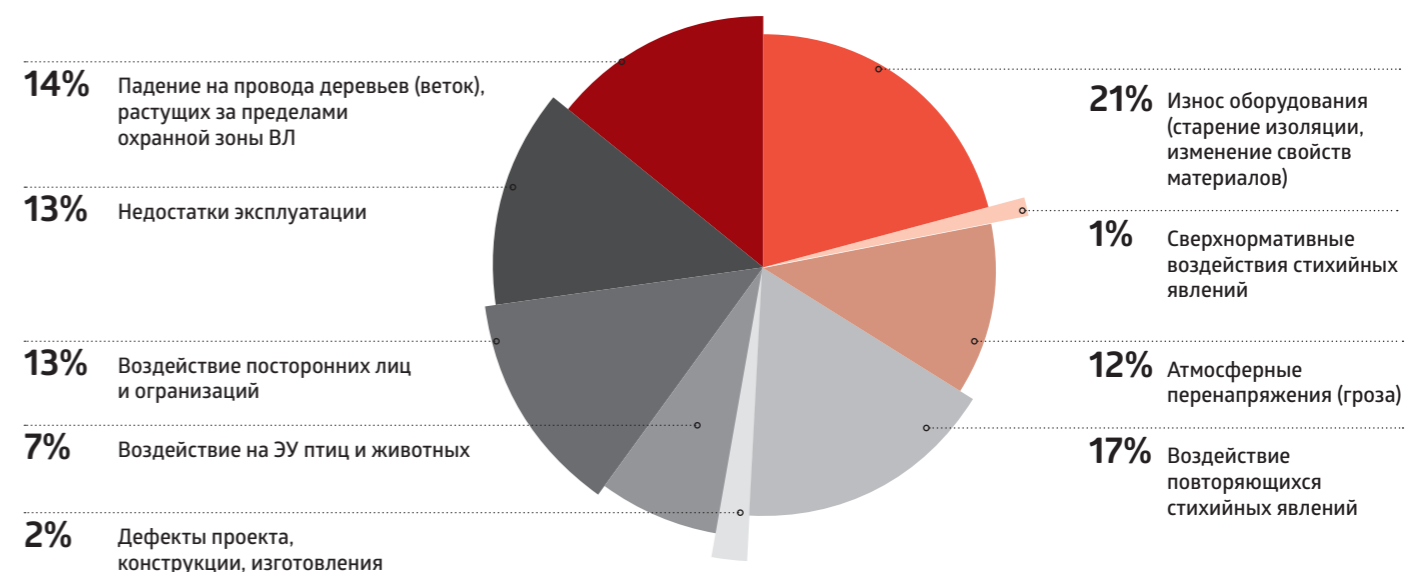
- удельная аварийность (снижена на 12%);
- средняя длительность технологических нарушений, связанных с перерывом электроснабжения потребителей (сократилась на 4%).

Динамика аварийности в электросетевом комплексе в 2014–2016 гг.



Результаты расследования технологических нарушений показывают, что основными причинами необеспечения надежности работы электросетевого комплекса являются износ оборудования (21%) и стихийные бедствия (17%).

Основные причины нарушений в области надежности работы электросетевого комплекса в 2016 году



С целью снижения уровня аварийности в ДЗО ПАО «Россети» в 2016 году продолжались работы по многолетним целевым программам:

- расширения проектно-зауженных просек;
- замены масляных выключателей 6-110 кВ (отработавших нормативные сроки) на современные вакуумные и элегазовые;
- замены разрядников 6-110 кВ на ОПН.

В результате эффективной производственной деятельности ДЗО ПАО «Россети» по итогам 2016 года на 43,2% снизилось количество технологических нарушений (аварий), вызванных недостатками эксплуатации, на 15,4% — связанных с воздействием посторонних лиц и организаций, на 10,3% — обусловленных повторяющимися стихийными явлениями.

Ответственность перед потребителями

Повышение доступности энергоснабжения является стратегическим приоритетом деятельности Группы компаний «Россети». Ключевым программным документом, определяющим деятельность Компании в этой области, является дорожная карта «Повышение доступности энергетической инфраструктуры». Успешная реализация мероприятий дорожной карты позволит облегчить условия

подключения заявителей и повысить инвестиционную привлекательность и конкурентоспособность российской экономики. Контрольным показателем реализации дорожной карты является рейтинг Всемирного банка «Ведение бизнеса» с целевым ориентиром — включение России в ТОП-20 стран в категории «Подключение к системе электроснабжения» в 2018 году.

Целевые показатели в рейтинге «Ведение бизнеса» по подключению к энергосетям

НАИМЕНОВАНИЕ КОНТРОЛЬНОГО ПОКАЗАТЕЛЯ	ЕДИНИЦА ИЗМЕРЕНИЯ	2012	2015	2018
Позиция в рейтинге «Ведение бизнеса» по показателю подключения к энергосетям	–	183	60	20
Количество этапов, необходимых для получения доступа к энергосети	штук	10	4	3
Срок подключения к энергосети	дней	281	135	90
Стоимость подключения к энергосети (проценты от ВВП на душу населения)	процентов	1 852	321	20

Важными итогами деятельности ПАО «Россети» в области повышения доступности энергетической инфраструктуры в 2016 году стали:

- снижение количества этапов техприсоединения с трех до двух;
- удешевление техприсоединения на 44 %;
- сокращение сроков технического подключения до 80 дней;
- уменьшение сроков технологического присоединения от договора до акта по категории заявителей с максимальной мощностью энергопринимающих устройств до 150 кВт на 36 % по сравнению с 2013 годом и на 15 % — по сравнению с 2015 годом.

В 2016 году ДЗО ПАО «Россети» реализовали ряд успешных инициатив, направленных на обеспечение доступности сетевой инфраструктуры. Среди них можно выделить следующие проекты.

- В области развития электронных форм обслуживания и сокращения этапов присоединения наиболее успешным стал проект ПАО «МОЭСК» «0 визитов», фактически не требующий визита в клиентский центр. В рамках данного проекта взаимодействие клиента и сетевой компании осуществляется посредством сети интернет в личном кабинете на сайте сетевой компании. Проект позволяет подать заявку на технологическое присоединение онлайн через личный кабинет с возможностью заключения, оплаты и контроля исполнения договора.
- ПАО «МОЭСК» и ПАО «Ленэнерго» реализовали возможность заключения договора энергоснабжения через сетевую компанию при подаче заявки на технологическое присоединение, минуя бытовую организацию, при этом подписать договор энергоснабжения можно электронной цифровой подписью.



ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Россети регулярно проводят исследования по оценке удовлетворенности потребителей качеством услуг и соблюдению требований международного стандарта ISO 9001, а также изучают мнения потребителей по перспективам развития клиентского сервиса.

В качестве базового подхода используется методология расчета Индекса удовлетворенности клиентов (Customer Satisfaction Index — CSI), которая заключается в оценке потребителем каждой составляющей услуги, в зависимости от ее значимости.

В 2016 году в Группе компаний «Россети» проведено более 100 исследований, при этом охват целевой аудитории составил более 62 тыс. потребителей. Основными темами проведенных исследований стали вопросы качества и доступности услуг по технологическому присоединению, в том числе:

- соблюдение нормативных сроков при технологическом присоединении объекта;
 - удобство расположения и режима работы офисов обслуживания;
 - компетенция и оперативность персонала;
 - простота получения информации о процедуре технологического присоединения.
- Одним из наиболее эффективных методов опроса является анкетирование посетителей в офисах обслуживания, по почте и через интернет. Доля респондентов, которые участвовали в письменных и интерактивных

опросах ДЗО ПАО «Россети» в 2016 году, составила 90 % (57 тыс. человек). Операторы телефонных центров опросили еще порядка 6 тыс. человек.

Результаты проведенных исследований позволили Группе компаний «Россети» определить и осуществить ряд превентивных мероприятий по улучшению качества обслуживания и гарантированию комфортных условий для потребителей, а также повысить прозрачность деятельности по технологическому присоединению.

С целью сравнительного анализа удовлетворенности потребителей качеством и доступностью технологического присоединения ДЗО ПАО «Россети» в 2016 году на Портале электросетевых услуг создана интерактивная анкета для проведения опросов на постоянной основе. Результаты независимого исследования позволят Компании выявить проблемные вопросы в регионах присутствия, а также оказать содействие малому и среднему бизнесу по улучшению делового климата, в том числе доступности энергетической инфраструктуры на территории России.

ЦЕЛИ НА 2017 ГОД

Включение к 2018 году Российской Федерации в топ-20 рейтинга Всемирного банка «Ведение бизнеса» по индикатору «Подключение к системе электроснабжения» является главной целью Группы на краткосрочную перспективу. Для достижения данного показателя запланированы следующие мероприятия:

- оптимизация внутренних бизнес-процессов ДЗО ПАО «Россети»;
- синхронизация с дорожными картами субъектов Российской Федерации в рамках внедрения целевой модели «Подключение (технологическое присоединение) к электрическим сетям за 90 дней»;
- развитие интернет-сервисов, предоставляемых заявителям.