

# ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

GRI 3-3

GRI 416-1

## Существенные темы:

**Обеспечение безопасности потребителей (качество услуг)**

**Создание надежной системы информационной безопасности, сохранность и конфиденциальность данных клиентов и контрагентов**

Политика «Россети Центр и Приволжье» в области взаимодействия с потребителями базируется на клиентоориентированном подходе, цель которого — формирование лояльности к Обществу за счет качественного обслуживания и удовлетворения потребностей клиентов. Для реализации Политики создана и функционирует система централизованного обслуживания потребителей услуг.

Клиентоориентированный подход основан на систематическом взаимодействии с клиентами, отслеживании и анализе их потребностей, а также на изучении мнения потребителей о качестве обслуживания. Он включает анализ рисков, поиск взаимовыгодных решений, конструктивное урегулирование и предотвращение конфликтов. Принцип обратной связи предполагает изменения в деятельности Компании в ответ на потребности и ожидания клиента.

Клиентам Общества гарантируется объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки, а также возможность обжалования решений.

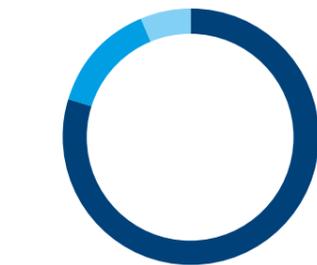
Принципы, которыми руководствуются «Россети Центр и Приволжье» в своей деятельности:

- достаточная информированность потребителей о Компании и ее услугах;
- доступность и оперативность заочного и интерактивного сервисов для потребителей;
- квалифицированное обслуживание;
- прозрачность обслуживания и объективность рассмотрения жалоб потребителей.

## Формы и сервисы обслуживания потребителей

Информация от клиентов поступает в Компанию посредством специально оборудованных выделенных каналов.

### Каналы коммуникации, %



Горячая линия энергетиков «Светлая линия 220»	79,8
Интерактивные каналы	14,0
Прочие каналы	6,2

Все поступающие обращения потребителей, независимо от канала поступления, классифицируются по категориям:

- жалоба;
- запрос справочной информации / консультации;
- заявка;
- уведомление / сообщение информации;
- отзыв;
- предложение от потребителя по улучшению качества обслуживания.

## Телефонная связь

Взаимодействие с потребителями в «Россети Центр и Приволжье» реализовано через единый контакт-центр — горячую линию энергетиков «Светлая линия 220» по приему телефонных обращений с единого номера **8 (800) 220-0-220**.

Для повышения эффективности взаимодействия с клиентами все телефонные номера диспетчеров РЭС переведены на горячую линию энергетиков «Светлая линия 220». Также имеется интерактивное голосовое меню (IVR) для маршрутизации звонков по тематикам внутри контакт-центра. Для тематики «Отсутствие электроэнергии» система IVR позволяет автоматически информировать потребителей при помощи записанного ролика по вопросам отсутствия электроэнергии и плановом времени восстановления электроснабжения.

На горячей линии абоненты Компании могут пообщаться по вопросам отключения электроэнергии с интерактивным помощником (роботом-оператором), который также уведомляет категорийных потребителей о предстоящих плановых отключениях.

Помимо этого, при обращении на «Светлую линию 220» потребитель может получать информацию о времени восстановления электроснабжения через СМС (после получения согласия на него).

Горячая линия энергетиков «Светлая линия 220» обеспечивает:

- круглосуточную поддержку потребителей по вопросам отсутствия электроэнергии, аварийно-экстренным обращениям, в случае нарушения качества электроэнергии и хищения электроэнергии и оборудования;
- прием обращений по вопросам технологического присоединения, приборам учета, техническому обслуживанию объектов электросетевого хозяйства и т. д. Оперативное взаимодействие «потребитель — оператор — диспетчер» при ликвидации технологических нарушений и (или) аварийных ситуациях посредством единой автоматизированной системы (АС);
- исходящий обзвон потребителей и обратные звонки.

## Интерактивное обслуживание

При наличии доступа в интернет потребители «Россети Центр и Приволжье» могут воспользоваться:

- **порталом ТП-РФ**, мобильным приложением «Россети — Личный кабинет» — для подачи заявок на услуги, замену и установку приборов учета, направления обращения в Компанию;
- **порталом «Светлая страна»** — для направления обращений по вопросам отсутствия электроэнергии, качества электроэнергии и дефектов электрооборудования;
- **разделом «Потребителям»** корпоративного сайта Компании, а по вопросам отсутствия электроэнергии — **разделом «Отключения электроэнергии»**;
- **интерактивным сервисом «Есть свет!»**, который дает возможность потребителям направить обращение по вопросам отсутствия электроэнергии и подписаться на уведомления об отключениях.

## Совершенствование работы с потребителями

GRI 2-25

Компания постоянно стремится улучшать уровень сервиса и повышать качество обслуживания потребителей.

28.08.2023 Совет директоров Общества утвердил Стандарт качества обслуживания потребителей услуг ПАО «Россети Центр и Приволжье» (далее — Стандарт). Документ устанавливает виды и способы оказания услуг потребителям электросетевого комплекса, а также требования к их качеству. Для внедрения обновленного Стандарта разработана дорожная карта, которая включает следующие мероприятия:

- исполнение требований к качеству обслуживания потребителей, внедрение мониторинга обратной связи, внедрение регулярного обучения работников, задействованных в обслуживании потребителей;
- актуализация и совершенствование алгоритма сценария обработки обращений нейросетевым агентом, мониторинг показателей качества обслуживания потребителей услуг;
- внедрение контроля качества информационного сопровождения сервисов и услуг портала электросетевых услуг.

Внедрение Стандарта качества обслуживания потребителей позволяет регулярно повышать квалификацию работников, задействованных в обслуживании потребителей, а также улучшать уровень клиентского сервиса Общества.

Для улучшения обслуживания дополнительно реализован сервис «День клиента», в рамках которого потребители могут напрямую задать вопрос руководителям филиалов «Россети Центр и Приволжье». На Днях клиента рассматриваются вопросы по технологическому присоединению, отключению электроэнергии, качеству электроэнергии и надежности электросетевых объектов. Такой

формат общения позволяет руководству филиалов находиться в постоянном диалоге с клиентом и более оперативно реагировать на вопросы потребителей для выработки решений и их дальнейшего применения. Для удобства потребителей запись на День клиента доступна круглосуточно. Записаться можно при помощи электронного сервиса на сайте Общества в подразделе «День клиента» раздела «Потребителям», выбрав свой регион, дату и время встречи. За 2023 год в Днях клиента приняли участие 1 182 потребителя, вопросы которых были решены.

# 1 182

## потребителя

участвовали в Днях клиента в 2023 году

В 2023 году Компания продолжала вести диалог с потребителями в период массовых отключений. В филиалах существуют группы по взаимодействию с потребителями, которые информируют глав администраций районов, представителей местных органов власти, старост поселений о прогнозах возникновения опасных погодных явлений, а при отключениях электроэнергии — о планируемых сроках восстановления ее подачи. При продолжительном отключении электроэнергии организовываются точки по работе с потребителями в населенных пунктах для информирования о ходе проведения аварийно-восстановительных работ и планируемых сроках восстановления электроснабжения.

Качественная коммуникация с представителями региона, старостами и активными гражданами позволяет обеспечить снижение уровня социальной напряженности в период массовых отключений электроэнергии.

## Динамика и структура обращений потребителей

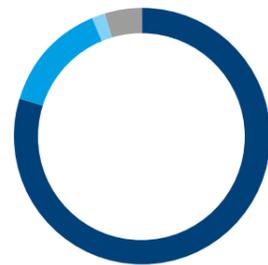
GRI 2-25

Показатель	2021	2022	2023	Отклонение 2023/2022
Общее количество обращений, шт.	2 010 441	2 080 064	1 895 645	-8,9 %
Доля обращений по цифровым каналам, %	12,3	12,6	14,0	1,4 п. п.
Доля обращений на ненадлежащее качество услуг, %	0,4	0,5	0,4	-0,1 п. п.

**1 895 645**  
обращений потребителей  
поступило в 2023 году

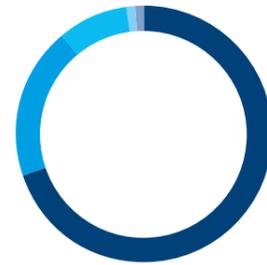
**14 %**  
обращений  
поступило по цифровым каналам

Структура обращений по каналам в 2023 году, %



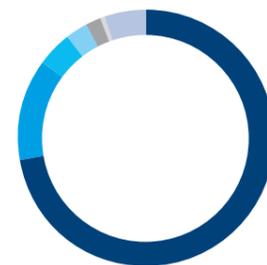
Горячая линия энергетиков «Светлая страна 220»	79,8
Интерактивные каналы	14,0
Почта	1,7
Прочие каналы	4,5

Структура обращений потребителей по категориям, %



Сообщение информации	70,3
Запрос справочной информации / консультации	19,2
Заявка на оказание услуг	9,0
Жалоба	0,4
Прием/выдача документов	0,1
Прочие	1,0

Структура обращений потребителей в 2023 году по тематике, %



Отключение электрической энергии	72,3
Технологическое присоединение	12,8
Дополнительные услуги	4,2
Коммерческий учет электроэнергии	2,9
Передача электрической энергии	1,8
Техническое обслуживание электросетевых объектов	0,7
Качество обслуживания	0,2
Прочее	5,1

Распределение обращений по каналам коммуникации

Количество обращений, шт.

Отклонение 2023/2022, %

	2021	2022	2023	
Горячая линия энергетиков «Светлая страна 220»	1 735 880	1 791 665	1 512 656	-15,6
Интерактивные каналы	247 960	262 800	265 406	1,0
Почта	26 170	25 369	31 381	23,7
Прочие каналы	431	230	86 202	37 379,1
<b>Итого</b>	<b>2 010 441</b>	<b>2 080 064</b>	<b>1 895 645</b>	<b>-8,9</b>

Всего в 2023 году в «Россети Центр и Приволжье» поступило 1 895 645 обращений, что на 8,9 % меньше, чем в 2022 году.

Большая часть обращений со стороны клиентов Компании (70,3 %), поступивших в 2023 году, пришлась на сообщение информации, 19,2 % — запрос справочной информации или консультации, 9,0 % — заявки на оказание услуг. Жалобы составили 0,4 % всех обращений.

Причинами большинства поступивших в 2023 году обращений со стороны клиентов Компании (72,3 %) были отключения электрической энергии, а 12,8 % касались вопросов технологического присоединения.

### Оценка степени удовлетворенности потребителей

GRI 2-25

В Компании существуют следующие способы оценки оказываемых услуг, а также изучения перспектив развития клиентского обслуживания:

- получение отзыва потребителя после завершения мероприятий, проведенных по его обращению в Компанию;
- заочное анкетирование в разделе «Потребителям» на сайте Общества;
- периодические программы анкетирования (почтовые рассылки и обзвон клиентов).

По результатам анкетирования и анализа принятых обращений Компания оценивает качество обслуживания клиентов и при необходимости принимает меры по улучшению предоставляемых услуг.

В 2023 году было опрошено 2 532 потребителя услуг «Россети Центр и Приволжье». Результаты исследования показали, что качество сервиса, предоставляемого разными филиалами Компании, находится примерно на одном уровне. Интегральная оценка удовлетворенности клиентов качеством услуг составила 4,49 балла из 5 возможных.

**4,49** балла  
оценка удовлетворенности клиентов в 2023 году

**2 532**  
потребителя  
опрошено

Интегральная оценка удовлетворенности потребителей в разбивке по филиалам



### Механизмы защиты персональных данных пользователей

GRI 3-3

В связи с ростом количества преступлений, связанных с неправомерным воздействием на критическую информационную инфраструктуру Российской Федерации, в том числе на информационные системы персональных данных, Компания считает значительной вероятностью реализации рисков информационной безопасности.

В «Россети Центр и Приволжье» действуют следующие механизмы защиты персональных данных пользователей:

- контроль над привилегированными учетными записями, имеющими доступ к информационным системам, которые содержат персональные данные пользователей;
- регулярное проведение профилактических мероприятий, связанных с исполнением законодательства Российской Федерации в области защиты персональных данных;
- обеспечение автоматизированных рабочих мест, имеющих доступ к информационным системам персональных данных, средствами защиты от несанкционированного доступа к информации.

За отчетный период инцидентов в области информационной безопасности, направленных на получение неправомерного доступа к персональным данным Общества, не выявлено.

### Планы на 2024 год и период до 2026 года

- Внедрение Программы постоянного обучения работников, задействованных в обслуживании потребителей;
- внедрение системы мониторинга обратной связи «Россети Центр и Приволжье» с предоставлением информации о соблюдении Стандарта качества обслуживания потребителей услуг;
- совершенствование и расширение функциональности сценария обработки обращений нейросетевым агентом (роботом-оператором);
- обеспечение мониторинга показателей качества обслуживания потребителей услуг горячей линии энергетиков «Светлая линия 220».