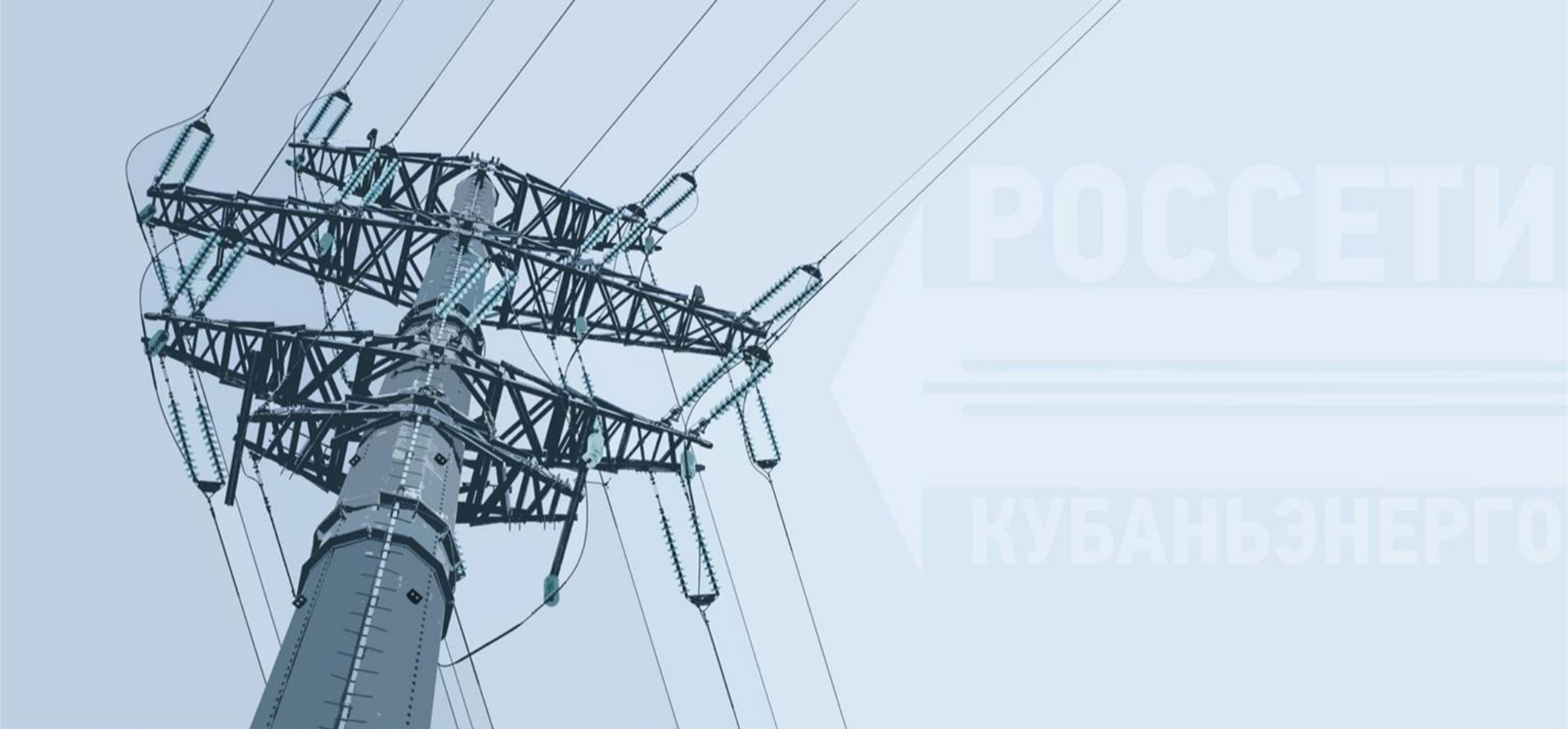




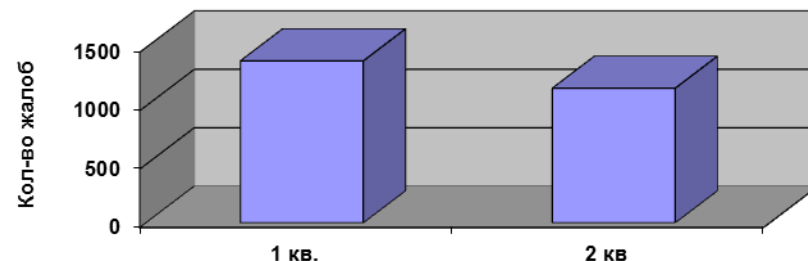
Отчет о работе с клиентами в ПАО «Кубаньэнерго» за 1 полугодие 2017 г.



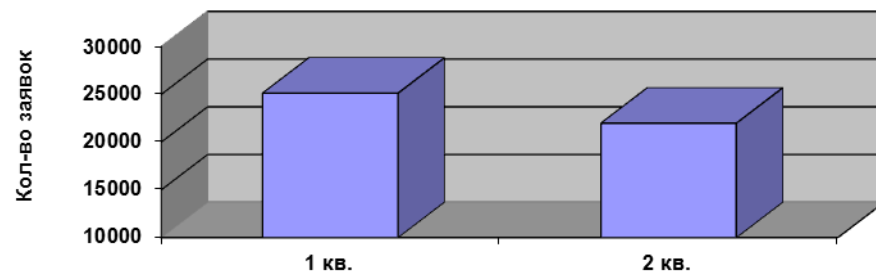
август 2017

Динамика поступивших обращений в ПАО «Кубаньэнерго» по категориям за 1 полугодие 2017 года

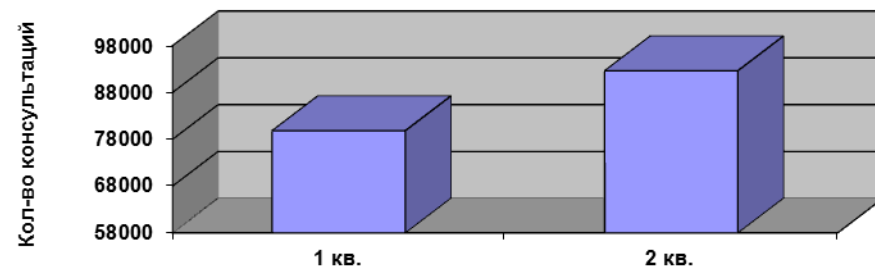
Категория обращения	Количество обращений		
	1 кв.	2 кв.	Итого
Жалоба	1386	1152	2538
Консультация	79834	92638	172472
Заявка на ТП	9411	9555	18966
Заявка на оказание дополнительных услуг	15715	16804	32519
Заявка на перераспределение мощности	3	1	4
Заявка на заключение договора на передачу электроэнергии	3	1	4
Отзыв / предложение	16	48	64
Итого	106368	120199	226567



Динамика жалоб по кварталам за 1 полугодие 2017г.



Динамика поступивших заявок по кварталам за 1 полугодие 2017г.



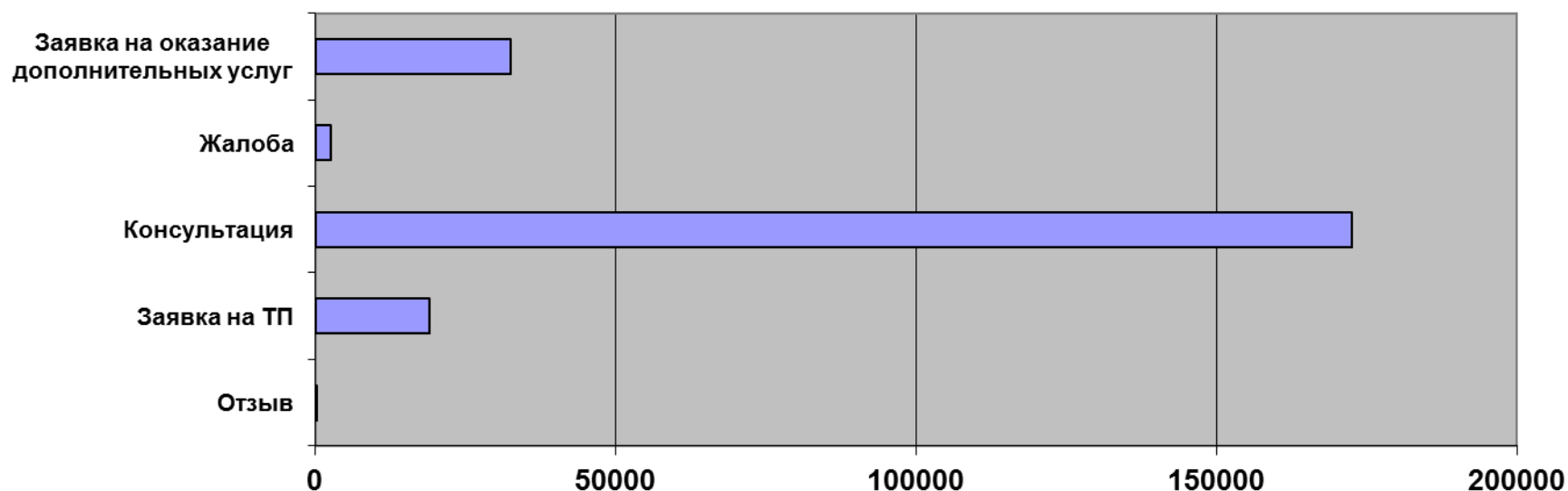
Динамика поступивших консультаций по кварталам за 1 полугодие 2017г.

Увеличение поступления заявок на оказание услуг обусловлено увеличением спроса потребителей на услуги оказываемые ПАО «Кубаньэнерго»

Распределение поступивших в ПАО «Кубаньэнерго» обращений по категориям за 1 полугодие 2017 года

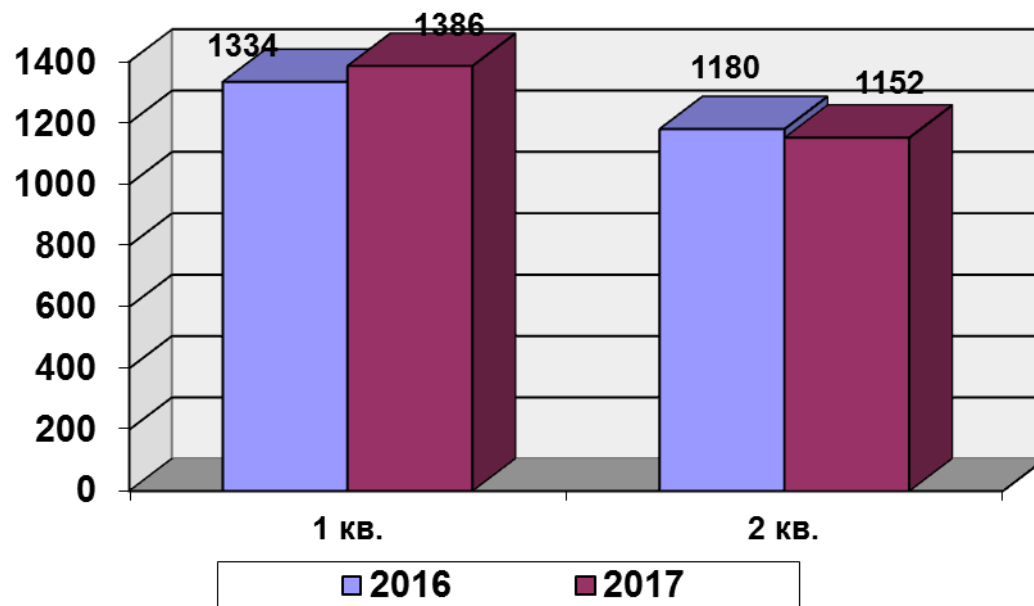
№п/п	Категория обращения	Кол-во обращений	Удельный вес, %
1	Жалоба	2538	1
2	Консультация	172472	76
3	Заявки на ТП	18966	9
4	Заявки на перераспределение мощности	4	0
5	Заявки на оказание дополнительных услуг	32519	14
6	Заявки на заключение договора на передачу электроэнергии	4	0
7	Отзыв (благодарность)	64	0
Итог		226567	100

Значительное количество консультаций потребителям услуг за 1 полугодие 2017 года связано с организацией полномасштабного Call-центра в ПАО «Кубаньэнерго».



Динамика поступивших в ПАО «Кубаньэнерго» жалоб по кварталам за 1 полугодие предыдущего и текущего года

		1 кв.	2 кв.	Итого
Количество жалоб, шт.	2016г.	1334	1180	2514
	2017г.	1386	1152	2538

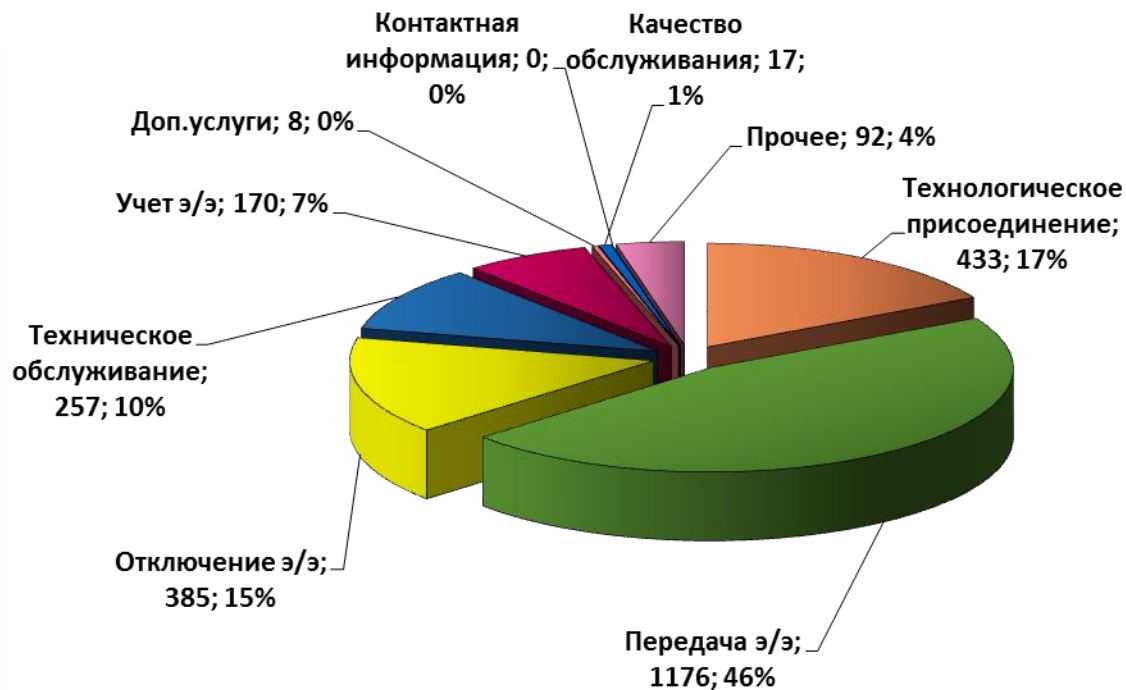


В ПАО «Кубаньэнерго» за 1 полугодие 2017 года поступило 2538 жалоб от потребителей услуг, что на 24 жалоб больше, чем за отчетный период в 2016 году. Увеличение количества жалоб по сравнению с 2016 годом обусловлено развитием системы приема обращений, в том числе организацией приема обращений по телефону контактного центра.



Распределение поступивших в ПАО «Кубаньэнерго» жалоб по причинам за 1 полугодие 2017 года

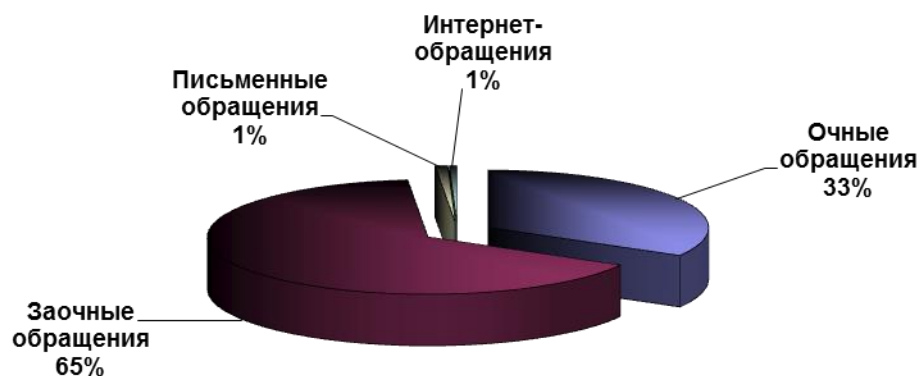
№ п/п	Причина обращения	Кол-во обращений, шт.	Удельный вес, %
1	Технологическое присоединение	433	17
2	Передача электрической энергии	1176	47
3	Отключение электрической энергии	385	15
4	Техническое обслуживание	257	10
5	Коммерческий учет электроэнергии	170	7
6	Дополнительные услуги	8	0
7	Качество обслуживания	17	0
8	Контактная информация	0	0
9	Прочее	92	4
	Итого	2538	100



Основными вопросами в жалобах за отчетный период являлись вопросы надежности и качества электроснабжения.

Структурное распределение обращений по каналу поступления за 1 полугодие 2017 года

№п/п	Канал поступления обращения	Кол-во обращений	Удельный вес, %
1	Очные обращения	75221	33
2	Заочные обращения через call-центр	148021	66
3	Письменные обращения через канцелярию	2076	1
4	Интернет-приемная / E-mail / Личный кабинет	1249	0
	Итого	226567	100



Одной из наиболее эффективных форм взаимодействия с потребителями услуг является заочное обслуживание – информирование потребителей по телефону горячей линии.

В 1 полугодии 2017 года принято 148021 (66%) обращений через Call-центр от потребителей услуг.