РАО «ЕЭС РОССИИ»

Политика РАО «ЕЭС России» в сфере взаимодействия с потребителями и первоочередные задачи региональных штабов по работе с потребителями

Л.В. Драчевский,
Заместитель Председателя Правления
ОАО РАО «ЕЭС России»

г. Белгород, 20 декабря 2006 г.

Процессы, влияющие на потребителей

► завершение реорганизации Холдинга
► либерализация рынка электроэнергии
► повышение требовательности потребителей к соотношению цена/качество услуг

«Лучшие практики» ДЗО

► центры обслуживания клиентов, действующие по принципу одного окна или единой площадки
► центры обслуживания клиентов по технологическому присоединению
► системы биллинга, «свободная касса», конкурсы на звание «лучшего потребителя»

Лучшие практики из международного опыта	Лучшие практики РАО «ЕЭС России»
► Телефонные консультационные центры, единые справочные службы («горячие линии»)	►Широко используются
► Интернет-приемная (с возможностью подачи жалобы)	►Отдельные примеры
► Центры обслуживания потребителей (по принципу единой площадки)	►Отдельные примеры
► Исследования качества обслуживания	►Отдельные примеры
► Консультации с потребителями	► Отдельные примеры (в части непромышленных потребителей)
► Рабочие группы по проблемам	► Отдельные пример (ФСК,МОЭСК, ФАС, «Опора России» по вопросам присоединения)
► Омбудсмен (уполномоченный по защите прав потребителей)	► Создан Штаб по работе с потребителями
► Региональные консультационные комитеты	► Отдельные примеры (по вопросам развития ЭС, Пермь)
► Потребительские комитеты	► Нет
► Независимые специализированные рейтинговые агентства	► Нет

Развитые механизмы разрешения конфликтов – неотъемлемая часть либерализованного рынка

► Опыт Великобритании
(Energy watch, Энергетический Омбудсман)

Штаб ОАО РАО «ЕЭС России» по работе с потребителями

Разрешение и предотвращение конфликтов, контроль за работой с потребителями в ДЗО

Выявление и распространение лучших практик

Про-активная работа с потребителем, в частности, содействие росту энергоэффективности

Интернет-приемная

РАО "ЕЭС РОССИИ"

english · карта сайта · обратная связь

поиск

Работа с потребителями

Главная >>

- О компании
- Реформирование электроэнергетики
- Акционерам и Инвесторам
- Новости компании
- Закупки и объявления
- Сайты дочерних и зависимых обществ
- Работа с потребителями

РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

Направить обращение

Потребитель

Фамилия*

Имя*

Отчество

Организация/юридическое лицо

Регион

Город

Почтовый адрес с указанием индекса

Задачи региональных штабов

**Анализ и координация работы с потребителями,
разрешение конфликтов,
выявление нарушений,
принятие соответствующих мер**

Обмен опытом

**Своевременное информирование
штаба ОАО РАО «ЕЭС России»,
выявление проблем
системного характера**

Первоочередные мероприятия региональных штабов

► сбор и анализ информации по работе с клиентами в ДЗО, включая порядок работы с жалобами потребителей, наличие механизмов обжалования решений, контактные данные клиентских служб и др.;

► организация «одного окна» для приема жалоб в адрес Регионального штаба и определение организации, на базе которой будет осуществляться взаимодействие с потребителями от имени Регионального штаба (по согласованию с руководителем постоянной рабочей группы ДЗО);

► утверждение регламента работы с жалобами;

Первоочередные мероприятия (продолжение)

► информирование региональных органов государственной власти и органов местного самоуправления, деловых ассоциаций, организаций по работе с потребителями и других заинтересованных сторон;

► запросы в Штаб ОАО РАО "ЕЭС России" по разъяснению наиболее сложных вопросов взаимодействия с потребителями и предложения по организации взаимодействия;

► внедрение автоматизированной системы работы с обращениями потребителей (продолжение работ в феврале-марте 2007 г.).

Координация деятельности Региональных штабов и постоянных рабочих групп руководителей энергетических компаний

- ► персональный состав (утверждается по согласованию с РГ ДЗО)
- ► организационное обеспечение (на базе сетевых компаний или иное по согласованию с РГ ДЗО)
- ► взаимодействие с органами власти (в ответ на обращение РАО «ЕЭС России» назначаются уполномоченные из числа зам.губернаторов, руководителей ТЭК и др.)
- ► информационная кампания (мэры городов, деловые ассоциации, организации по защите прав потребителей)

После завершения реорганизации Холдинга в 2008 г. Штабы по работе с потребителями продолжат свою деятельность как постоянно действующие механизмы координации и разрешения конфликтов в рамках саморегулирующихся ассоциаций