

Перечень мероприятий, направленных на повышение качества обслуживания потребителей, выполненных в истекшем году:

1. Функционирует горячая линия по Ставропольскому краю 8-800-25-016-56, режим приема звонков в будние дни с 9.00 по 18.00, перерыв с 13.00 по 14.00;
2. Функционирует горячая линия по г. Ставрополь 8-800-23-444-07, режим приема звонков в будние дни с 8.00 по 17.00, перерыв с 12.00 по 13.00;
3. Осуществляется прием звонков в абонентских отделах, в 32 участках на территории Ставропольского края, режим приема звонков в будние дни с 8.00 по 17.00, перерыв с 12.00 по 13.00;
4. В соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» организована работа с обращениями граждан, которые могут быть направлены по почте, через официальный сайт Общества, по электронной почте, через сайт ГИС ЖКХ. Прием обращений граждан в онлайн режиме, осуществляется круглосуточно;
5. На официальном сайте Общества функционирует личный кабинет, позволяющий передавать показания приборов учета, получать информацию о начислениях, оплачивать потребленную электроэнергию без взимания комиссионного вознаграждения;
6. Заключены договоры информационного обмена с 17 платежными агентами, в рамках которых потребителям предоставляется возможность получать информацию о начислении и осуществлять оплату потребленной электроэнергии, осуществлять передачу показаний приборов учета в пунктах приёма потребителей платёжных агентов.

За 2023 г. в ПАО «Ставропольэнергосбыт» поступило 1425 обращений потребителей.