

ПЛАНЫ РАЗВИТИЯ

светлаястрана.рф

Сервис «Опросы»

Пользователи Портала имеют возможность проголосовать или принять участие в опросе для оценки реального времени устранения последствий аварийного отключения электроэнергии.

Расширение перечня проблем

В настоящее время перечень проблем о которых можно сообщить на Портал ограничен. В дальнейшем классификатор принимаемых в работу проблем будет расширяться.

Объединение с Порталом электросетевых услуг

На единой технологической платформе планируется объединение Портала «Светлая страна» с другим проектом ПАО «Россети» – Порталом электросетевых услуг (Портал-тп.рф). Портал-ТП.РФ предназначен для получения в электронном виде услуг по технологическому присоединению.

Общефедеральный масштаб

Масштаб проекта – Российская Федерация, включая все подразделения ПАО «Россети».

ПОРТАЛ «СВЕТЛАЯ СТРАНА»

светлаястрана.рф



ПАО «МРСК Северо-Запада»
Телефон: 8-800-333-02-52
Звонок бесплатный/круглосуточно
www.mrsksevzap.ru



ИНФОРМАЦИЯ О ПОРТАЛЕ

светлаястрана.рф



О чем можно сообщить

С помощью Портала потребители могут оставить сообщения о таких проблемах как:

- Отключение электроэнергии
- Колебания напряжения / Низкое напряжение
- Дефекты электрооборудования

Сообщения о проблемах обрабатываются централизованно, в единой Службе модерации ПАО «Россети».



В случае, если ситуация является экстренной, связана с угрозой жизнедеятельности и требует немедленного устранения, потребителю необходимо обратиться по телефонам экстренных служб 112, 101.



Сроки и ответственные исполнители

Срок ответа на сообщение составляет 8 рабочих дней с момента публикации сообщения. Проблема будет устранена, либо будет предоставлен конкретный срок ее решения.



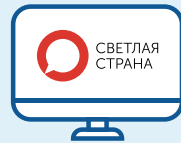
Контроль качества

На Портале предусмотрены механизмы контроля за качеством устранения нарушений:

- Контроль со стороны автора сообщения, который может опровергнуть полученную в ответе информацию, если, по его мнению, проблема решена не в полной мере или качество проведенных работ не устраивает потребителя.
- Контроль со стороны ПАО «Россети» по наиболее проблемным сообщениям. Контрольный орган будет осуществлять дополнительную проверку.

ПОРЯДОК ОТПРАВКИ СООБЩЕНИЯ НА ПОРТАЛ

Портал «СВЕТЛАЯ СТРАНА»



– Это Интернет-ресурс ПАО «Россети» для осуществления обратной связи с потребителями электрической энергии в режиме онлайн.



1 Регистрация на Портале светлаястрана.рф



2 После регистрации на электронную почту придет письмо со ссылкой на Портал для подтверждения регистрации.



Прежде чем приступить к составлению сообщения, внимательно ознакомьтесь с Правилами модерации сообщений во избежание распространенных ошибок, которые могут привести к отклонению сообщения.



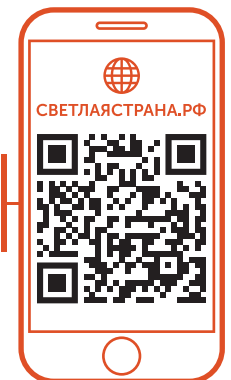
3 Направление обращения.

ВАЖНО ЗНАТЬ

Написать на портал пользователи могут только по тем проблемам, которые включены в классификатор проблемных тем.

Сообщение не может быть принято в работу, если оно противоречит Правилам модерации сообщений. При отклонении сообщения пользователь получит на электронную почту уведомление с указанием причины отклонения его сообщения.

Заявитель может обжаловать ответ, отправив на портал повторное сообщение - опровержение. В этом случае проблемная тема и адрес (объект) будут продублированы из первичного сообщения. Сообщение - опровержение будет направлено для проверки в вышестоящее подразделение группы Россети.



Сайт адаптирован для использования на мобильных устройствах и планшетных компьютерах.



СРОК ПОДГОТОВКИ ОТВЕТА - 8 РАБОЧИХ ДНЕЙ С ДАТЫ ПУБЛИКАЦИИ СООБЩЕНИЯ