TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

Công bố “Cung cấp 100% dịch vụ điện trực tuyến”

10:51 21/12/2017

Ngày 21/12, tại Hà Nội, Tập đoàn Điện lực Việt Nam (EVN) đã tổ chức Lễ công bố ”Cung cấp 100% dịch vụ điện trực tuyến”.



Quang cảnh buổi Lễ công bố

Đây là sự kiện quan trọng đánh dấu bước tiến lớn trong dịch vụ kinh doanh điện năng, phù hợp với chủ trương của Chính phủ trong việc thực hiện chủ trương hiện đại hóa các dịch vụ công, đẩy mạnh việc xây dựng nền kinh tế số. Đây cũng là một nội dung thiết thực trong việc triển khai chủ đề năm 2017 của Tập đoàn Điện lực Việt Nam: “Đẩy mạnh khoa học công nghệ”, thể hiện hình ảnh một Tập đoàn kinh tế Nhà nước hướng tới chuyên nghiệp, thân thiện, hiện đại.

Tính đến thời điểm hiện tại, Tập đoàn Điện lực Việt Nam đang cung cấp điện trực tiếp tới trên 25,6 triệu khách hàng trên cả nước với 99,98% xã/phường/thị trấn có điện và 11 huyện đảo đã được EVN cung cấp điện trực tiếp qua điện lưới quốc gia hoặc các nguồn năng lượng tái tạo tại chỗ như điện mặt trời, điện gió.

Với mục tiêu đưa các dịch vụ điện năng đến gần hơn, thuận tiện hơn với tất cả khách hàng sử dụng điện trong cả nước theo phương châm "Điện lực đến với khách hàng", từ ngày 21/12/2017, để tiếp cận các dịch vụ của ngành điện cung cấp, các khách hàng chỉ cần truy cập vào website Chăm sóc Khách hàng (CSKH) của các Trung tâm CSKH hoặc Chuyên mục "EVN & Khách hàng" tại website Tập đoàn Điện lực Việt Nam.

Ngoài ra, các khách hàng sử dụng điện còn có thể truy cập vào Cổng giao tiếp điện tử của 63 tỉnh, thành phố trong cả nước được kết nối với hệ thống CSKH của ngành điện, yêu cầu của khách hàng sẽ ngay lập tức được chuyển đến các công ty điện lực để xử lý, giải quyết các bước tiếp theo.

Theo Quyết định số 505/QĐ-EVN ngày 15/5/2017 do Tập đoàn Điện lực Việt Nam ban hành, 20 dịch vụ điện năng do EVN cung cấp sẽ được thống nhất triển khai cung cấp trực tuyến qua 05 Website CSKH của các Trung tâm CSKH và tại Chuyên mục "EVN&Khách hàng" của Website Tập đoàn Điện lực Việt Nam: www.evn.com.vn.

Thông qua quy định này, Tập đoàn Điện lực Việt Nam cam kết: Đáp ứng mọi yêu cầu cung cấp dịch vụ điện hợp pháp của Khách hàng, đúng chất lượng công bố, đúng nội dung và thời gian yêu cầu; Thực hiện theo "cơ chế 01 cửa" từ khi tiếp nhận đến kết thúc dịch vụ, Khách hàng đến địa điểm giao dịch không quá 01 lần; Đơn giản, thuận tiện, công khai, dễ kiểm tra, giám sát.

Trong năm 2017, những nỗ lực cải thiện tích cực về chất lượng dịch vụ cung cấp điện năng của EVN đã được xã hội và cộng đồng ghi nhận thông qua hàng loạt các chỉ số đều có chuyển biến tích cực như: chỉ số hài lòng của khách hàng, chỉ số tiếp cận điện năng, ngoài ra các chỉ số về độ tin cậy cung cấp điện như SAIDI, SAIFI năm 2017 của toàn Tập đoàn đều thực hiện tốt hơn so với kế hoạch đề ra.

Kết quả thực hiện đánh giá độc lập cho thấy, mức độ hài lòng của khách hàng bình quân toàn EVN đã tăng dần qua theo thời gian, năm 2013 điểm bình quân là 6,45 điểm, năm 2014 là 6,9 điểm, năm 2015 là 7,27 điểm đến năm 2016 là 7,69/10 điểm. Với mức điểm từ 7 điểm trở lên được ghi nhận đã tạo được sự hài lòng của khách hàng.

Chỉ số Tiếp cận điện năng năm 2017 của Việt Nam tăng 32 bậc so với xếp hạng năm 2016 - đứng ở vị trí 64 trong số 190 quốc gia, vùng lãnh thổ, là năm có thức bậc tăng cao nhất từ năm 2013 đến nay. Việt Nam là nền kinh tế có Chỉ số Tiếp cận điện năng cải thiện vị trí nhiều nhất trong khu vực ASEAN.

Mức độ tin cậy cung cấp điện và minh bạch giá điện thì Việt Nam được đánh giá 6/8 điểm - tăng 3 điểm theo đánh giá của nhóm tư vấn Doing Business - Ngân hàng Thế giới WB. Đây là ghi nhận của Doing Business thể hiện qua các cải cách của EVN trong việc cung cấp điện với chất lượng tin cậy, ổn định và công khai, minh bạch về dịch vụ cung cấp điện.

Cải cách thủ tục hành chính và ứng dụng công nghệ trong giao dịch khách hàng được đẩy mạnh, nhất là trong khâu cấp điện mới. Qua đó rút ngắn thời gian cấp điện mới cho khách hàng sinh hoạt khu vực thành phố/thị xã/thị trấn là 2,07 ngày, khu vực nông thôn là 2,71 ngày và khách hàng ngoài sinh hoạt là 2,9 ngày.

Gia Linh