Приложение N 7

к Единым стандартам

качества обслуживания сетевыми

организациями потребителей

услуг сетевых организаций

Информация о качестве обслуживания потребителей

ООО «Городская электросетевая компания» услуг за 2020 год

1. Общая информация о сетевой организации

* 1. Количество потребителей услуг сетевой организации.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | Физические лица | | | | | | | Юридические лица | | | | | |
|  | 2019 | | 2020 | | Динамика изменения показателя, % | | 2019 | | | 2020 | | Динамика изменения показателя, % | |
| Категория надежности | I - II | III | I - II | III | I - II | III | I - II | | III | I - II | III | I - II | III |
| Максимальное количество потребителей услуг по передаче электрической энергии (включая потребителей электрической энергии, обслуживаемых энергосбытовыми организациями (гарантирующими поставщиками), энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации), обслуживаемых электросетевой организацией в рамках расчетного периода, всего, шт. | - | - | - | 1579 | 0 | 100 | - | | - | - | 87 | 0 | 100 |
| - в том числе по уровню напряжения ВН (110 кВ и выше) | - | - | 0 | 0 | 0 | - | - | | - |  | - | - | - |
| - в том числе по уровню напряжения СН1 (35 - 60 кВ) | - | - | 0 | 0 | 0 | - | - | | - |  | - | - | - |
| - в том числе по уровню напряжения СН2 (1 - 20 кВ) | - | - | 0 | 0 | 0 | - | 0 | | 0 | 0 | 87 | 0 | 100 |
| - в том числе по уровню напряжения НН (до 1 кВ) | - | - | 0 | 1579 | 0 | 100 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

* 1. Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатель | Значение показателя, годы | | |
| 2019 | 2020 | Динамика изменения показателя, % |
| Максимальное за расчетный период регулирования число точек поставки электросетевой организации, всего, шт. | 0 | 1870 | 100 |
| Количество точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии, в том числе | 0 | 1870 | 100 |
| * физические лица | 0 | 1440 | 100 |
| * юридические лица | 0 | 257 | 100 |
| * ВРУ многоквартирных домов | 0 | 173 | 100 |
| * бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства | - | - | - |
| * приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных | 0 | 34 | 100 |

* 1. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Итого | Напряжение | | | | |
| 110 кВ | 35 кВ | 10 кВ | 6 кВ | 500 В и ниже |
| Протяженность воздушных линий электропередачи (далее - ВЛ) по трассе (всего), км | 44,592 | - | - | 4,600 | 3,092 | 36,900 |
| Протяженность кабельных линий электропередачи (далее - КЛ), км | 43,700 | - | - | 10,000 | 11,100 | 22,600 |
| Количество подстанций, шт | 64 | - | - | 53 | 11 | - |
| Количество силовых трансформаторов, шт | 91 | - | - | 73 | 18 | - |

* 1. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства ООО «ГЭСК»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2018 | 2019 | 2020 |
| Силовые трансформаторы | допустимый | допустимый | допустимый |
| Коммутационные аппараты | допустимый | допустимый | допустимый |
| Общий износ по оборудованию | допустимый | допустимый | допустимый |
| ВЛ 0,4-10 кВ | допустимый | допустимый | допустимый |
| КЛ 0,4-10 кВ | допустимый | допустимый | допустимый |
| Общий износ по линиям | допустимый | допустимый | допустимый |

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по сетевой организации.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Показатель | Значение показателя, годы | | |
| 2019 | 2020 | Динамика изменения показателя,% |
| 1 | 2 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии () | 0 | 0,41059 | 100 |
| 1.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0 | - | - |
| 1.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0 | - | - |
| 1.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0 | - | - |
| 1.4 | НН (до 1 кВ) | 0 | 0,41059 | 100 |
| 2 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии () | 0 | 0,005882 | 100 |
| 2.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0 | - | - |
| 2.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0 | - | - |
| 2.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0 | - | - |
| 2.4 | НН (до 1 кВ) | 0 | 0,005882 | 100 |
| 3 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) () | 0 | 2,19424 | 100 |
| 3.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | 0 |
| 3.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 3.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 3.4 | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 4 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) () | 0 | 0,73898 | 100 |
| 4.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | 0 |
| 4.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 4.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 4.4 | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 5 | Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки | 0 | 0 | 0 |
| 5.1 | В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки | 0 | 0 | 0 |

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невостребованной мощности (мощности, определяемой как разность между трансформаторной мощностью центров питания и суммарной мощностью энергопринимающих устройств, непосредственно (или опосредованно) присоединенных к таким центрам питания, и энергопринимающих устройств, в отношении которых имеются заявки на технологическое присоединение) для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах ее увеличения с разбивкой по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации, заполняется в произвольной форме. Таблица «Сведения о наличии объема свободной для технологического присоединения потребителей трансформаторной мощности с указанием текущего объема свободной мощности по центрам питания ООО "ГЭСК" напряжением 35 кВ и ниже» - размещена на официальном сайте ООО «ГЭСК» по электронному адресу: http://gesk35.ru/2020god.html

3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в отчетном периоде, заполняется в произвольной форме.

1. Актуализация алгоритма взаимодействия структурных подразделений сетевой организации в рамках процедуры по технологическому присоединению с целью повышения качества обслуживания.

2. Оптимизация процессов электронного документооборота.

3. Обеспечение ежемесячного анализа поступивших заявок на технологическое присоединение, подписанных договоров с целью совершенствования деятельности по технологическому присоединению.

3.3. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению, заполняется в произвольной форме – отсутствует.

3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Показатель | Категория присоединения потребителей услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности, в динамике по годам | | | | | | | | | | | | | | | Всего |
| до 15 кВт включительно | | | свыше 15 кВт и до 150 кВт включительно | | | свыше 150 кВт и менее 670 кВт | | | не менее 670 кВт | | | объекты по производству электрической энергии | | |
| 2019 | 2020 | Динамика изменения показателя, % | 2019 | 2020 | Динамика изменения показателя, % | 2019 | 2020 | Динамика изменения показателя, % | 2019 | 2020 | Динамика изменения показателя, % | 2019 | 2020 | Динамика изменения показателя, % |  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 1 | Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки | 0 | 72 | 100 | 0 | 8 | 100 | 0 | 1 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 81 |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 0 | 70 | 100 | 0 | 7 | 100 | 0 | 1 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 78 |
| 3 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе: | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.1 | по вине сетевой организации | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.2 | по вине сторонних лиц | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 0 | 10 | 100 | 0 | 10 | 100 | 0 | 10 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 30 |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 0 | 67 | 100 | 0 | 7 | 100 | 0 | 1 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 75 |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 0 | 41 | 100 | 0 | 4 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 45 |
| 7 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе: | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7.1 | по вине сетевой организации | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7.2 | по вине заявителя | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 0 | 30 | 100 | 0 | 30 | 100 | 0 | 30 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 90 |

3.3. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации не заполняется, так как на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет имеется интерактивный калькулятор, позволяющий автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе параметров, предусмотренных настоящим пунктом по электронному адресу: http://calc.gesk35.ru.

4. Качество обслуживания

4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию (всего), обращений, содержащих жалобу и (или) обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в сетевую организацию, а также количество обращений, по которым были заключены договоры об осуществлении технологического присоединения и (или) договоры об оказании услуг по передаче электрической энергии, а также по которым были урегулированы жалобы.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Категории обращений потребителей | Формы обслуживания | | | | | | | | | | | | | | |
| Очная форма | | | Заочная форма с использованием телефонной связи | | | Электронная форма с использованием сети Интернет | | | Письменная форма с использованием почтовой связи | | | Прочее | | |
|  |  | 2019 | 2020 | Динамика изменения показателя, % | 2019 | 2020 | Динамика изменения показателя, % | 2019 | 2020 | Динамика изменения показателя, % | 2019 | 2020 | Динамика изменения показателя, % | 2019 | 2020 | Динамика изменения показателя, % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 1 | Всего обращений потребителей, в том числе: | 4 | 55 | 1375 | 0 | 21 | 2100 | 0 | 4 | 100 | 0 | 30 | 100 | 0 | 0 | 0 |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 0 | 50 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 28 | 100 | 0 | 0 | 0 |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | 4 | 5 | 125 | 0 | 2 | 200 | 0 | 4 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.4 | качество обслуживания | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.6 | прочее (отключение, включение энергопринимающих устройств) | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 100 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Жалобы | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.1.1 | качество услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.1.2 | качество электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.2 | осуществление технологического присоединения | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.3 | коммерческий учет электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.4 | качество обслуживания | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.5 | техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.6 | прочее (указать) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Заявка на оказание услуг | 0 | 50 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 100 | 0 | 28 | 100 | 0 | 0 | 0 |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 0 | 50 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 100 | 0 | 28 | 100 | 0 | 0 | 0 |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.4 | прочее (отключение, включение энергопринимающих устройств) | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 100 | 0 | 0 | 0 |

4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Офис обслуживания потребителей | Тип офиса | Адрес местонахождения | Номер телефона, адрес электронной почты | Режим работы | Предоставляемые услуги | Количество потребителей, обратившихся очно в отчетном периоде | Среднее время на обслуживание потребителя, мин. | Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин. | Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания (при наличии указать названия организаций) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 1 | Офис обслуживания потребителей  ООО «Городская электросетевая компания» | Пункт | 160022, Россия, г.Вологда, Пошехонское шоссе, д.18, офис 201 | (8172) 268-266 | с 08:30 до 17:30 | Услуги, предусмотренные Едиными стандартами качества обслуживания сетевыми организациями | 92 | 14 | 9 | 0 |

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N | Наименование | Единица измерения |  |
| 1 | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:  Номер телефона по вопросам энергоснабжения:  Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов: | номер телефона | 8-800-201-76-48  (8172) 26-82-66 доп. 036 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | 140 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 120 |
| 2.2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню | единицы | 20 |
| 3 | Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 1 |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 2 |

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в отчетном периоде, в соответствии с пунктом 4.1 Информации о качестве обслуживания потребителей услуг – наибольшее количество обращений в ООО «ГЭСК» осуществляется по технологическому присоединению, включающих уведомления потребителей о выполнении мероприятий по технологическому присоединению, обращения направленные на корректировку технических условий, а также обращения на изменение условий договоров об осуществлении технологического присоединения.

4.5. Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций – отсутствуют.

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств в соответствии с Федеральным законом [от 12 января 1995 г. N 5-ФЗ](https://normativ.kontur.ru/document?moduleid=1&documentid=67168#l0) "О ветеранах" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2000, N 2, ст. 161; N 19, ст. 2023; 2001, N 1, ст. 2; N 33, ст. 3427; N 53, ст. 5030; 2002, N 30, ст. 3033; N 48, ст. 4743; N 52, ст. 5132; 2003, N 19, ст. 1750; 2004, N 19, ст. 1837; N 25, ст. 2480; N 27, ст. 2711; N 35, ст. 3607; N 52, ст. 5038; 2005, N 1, ст. 25; N 19, ст. 1748; N 52, ст. 5576; 2007, N 43, ст. 5084; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3609; N 40, ст. 4501; N 52, ст. 6224; 2009, N 18, ст. 2152; N 26, ст. 3133; N 29, ст. 3623; N 30, ст. 3739; N 51, ст. 6148; N 52, ст. 6403; 2010, N 19, ст. 2287; N 27, ст. 3433; N 30, ст. 3991; N 31, ст. 4206; N 50, ст. 6609; 2011, N 45, ст. 6337; N 47, ст. 6608; 2012, N 43, ст. 5782; 2013, N 14, ст. 1654; N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3477; N 48, ст. 6165; 2014, N 23, ст. 2930; N 26, ст. 3406; N 52, ст. 7537; 2017, N 14, ст. 2008), матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан в соответствии с Законом Российской Федерации [от 15.05.1991 N 1244-1](https://normativ.kontur.ru/document?moduleid=1&documentid=66969#l0) "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС" (Ведомости Съезда народных депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР, 1991, N 21, ст. 699; Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 32, ст. 1861; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст. 4561; 1996, N 51, ст. 5680; 1997, N 47, ст. 5341; 1998, N 48, ст. 5850; 1999, N 16, ст. 1937; N 28, ст. 3460; 2000, N 33, ст. 3348; 2001, N 1, ст. 2; N 7, ст. 610; N 33, ст. 3413; 2002, N 30, ст. 3033; N 50, ст. 4929; N 53, ст. 5030; 2002, N 52, ст. 5132; 2003, N 43, ст. 4108; N 52, ст. 5038; 2004, N 18, ст. 1689; N 35, ст. 3607; 2006, N 6, ст. 637; N 30, ст. 3288; N 50, ст. 5285; 2007, N 46, ст. 5554; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3616; N 52, ст. 6224; N 52, ст. 6236; 2009, N 18, ст. 2152; N 30, ст. 3739; 2011, N 23, ст. 3270; N 29, ст. 4297; N 47, ст. 6608; N 49, ст. 7024; 2012, N 26, ст. 3446; N 53, ст. 7654; 2013, N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3443; N 27, ст. 3446; N 27, ст. 3477; N 51, ст. 6693; 2014, N 26, ст. 3406; N 30, ст. 4217; N 40, ст. 5322; N 52, ст. 7539; 2017, N 14, ст. 2008) – обслуживание социально уязвимых групп без очереди.

4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций.

С целью повышения качества обслуживания клиентов и изучения их мнения об оказываемых организацией услугах в течение 2020 года был проведен телефонный опрос смежных сетевых организаций и потребителей гарантирующего поставщика.

Потребителям предлагалось ответить на ряд вопросов, позволяющую оценить быстроту и качество обслуживания, доброжелательность и профессионализм персонала компании, полноту и доступность информации, представленной на сайте компании и в помещении офиса, удобство расположения и время работы офиса. Также потребителям была дана возможность изложить свои пожелания и претензии, указать наиболее удобный канал связи с компанией.

Информация по проведенному опросу была тщательно проанализирована для выработки предложений, направленных на дальнейшее улучшение качества обслуживания клиентов и устранение выявленных замечаний.

В телефонном опросе приняли участие 20 юридических и 112 физических лиц, являющихся потребителями услуги по передаче электрической энергии. Большинство клиентов компании достаточно высоко оценили профессионализм и доброжелательность персонала. По-прежнему недостаточно активно потребителями используются интернет-ресурсы, большинство респондентов назвали этот канал связи неудобным для себя. Телефонную связь выбрали 65 % респондентов. При этом лишь 35% из числа респондентов знакомы с сайтом компании.

Отчет о качестве обслуживания потребителей за 2020 год опубликован на интернет сайте по электронному адресу: <http://gesk35.ru/2020god.html>

4.8. Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей – быстрое и качественное обслуживание потребителей.

4.9. Информация по обращениям потребителей – прилагается.