**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 в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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, % |
| (текущий год) | (текущий год) | (текущий год) | (текущий год) | (текущий год) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 1 | Всего обращений потребителей, в том числе: | 3628 | 8475 | 133,60% | 1741 | 2384 | 36,93% | 404 | 502 | 24,26% | 93 | 147 | 58,06% | 0 | 0 | 0,00% |
| 2 | оказание услуг по передаче электрической энергии | 936 | 1295 | 38,35% | 0 | 0 | 0,00% | 259 | 209 | -19,31% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% |
| 3 | осуществление технологического присоединения | 275 | 394 | 43,27% | 0 | 0 | 0,00% | 11 | 29 | 163,64% | 3 | 5 | 66,67% | 0 | 0 | 0,00% |
| 4 | коммерческий учет электрической энергии | 201 | 393 | 95,52% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% |
| 5 | качество обслуживания | 8 | 6 | -25,00% | 0 | 23 | 0,00% |   | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% |
| 6 | техническое обслуживание электросетевых объектов | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% |
| 7 | прочее (согласование земляных работ топографических съемок, бездоговорное потребление, рсторжжение договоров) | 2208 | 6387 | 189,27% | 1741 | 2361 | 35,61% | 134 | 264 | 97,01% | 90 | 142 | 57,78% | 0 | 0 | 0,00% |
| 8 | Жалобы | 15 | 10 | -33,33% | 11 | 15 | 36,36% | 1 | 1 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% |
| 9 | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% |
| 10 | качество услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% |
| 11 | качество электрической энергии | 15 | 10 | -33,33% | 11 | 15 | 36,36% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% |
| 12 | осуществление технологического присоединения | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% |
| 13 | коммерческий учет электрической энергии | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% |
| 14 | качество обслуживания | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 1 | 0 | -100,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% |
| 15 | техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% |
| 16 | Подрезка деревьев | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 1 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% |
| 17 | Заявка на оказание услуг | 556 | 681 | 22,48% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% |
| 18 | по технологическому присоединению | 126 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% |
| 19 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | 86 | 123 | 43,02% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% |
| 20 | организация коммерческого учета электрической энергии | 261 | 405 | 55,17% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% |
| 21 | Переоформление документов | 83 | 153 | 84,34% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% |

 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 | АО «ОЭС» | Центр обслуживания потребителей | ул. Горького, 9 | 8 937 863 64 318 34767 5 05 90cop@oktelsrb.ru | с 8:30 до 17:30 | - Прием очного обращения потребителей: заявки/заявления, жалобы, уведомления.-Прием показаний приборов учета электрической энергии по юр. лицам.- выдача документов потребителям- Прием платежей за оказание услуг (в центрах обслуживания потребителей) | 12215 | 12 | 4 | нет |

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N | Наименование | Единица измерения | Показатель |
| 1 | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:Номер телефона по вопросам энергоснабжения:Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов: | номер телефона |  8-800-707-71-208-937-863-64-318-34767-5-05-90 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | 2399 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 2399 |
| 2.2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню | единицы | 0 |
| 3 | Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 2 |
| 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:
-передача показаний электроэнергии 1504;
-содержащих жалобу на качество электрической энергии 26;
содержащих заявку на оказание услуг по осуществлению технологического присоединения 428
поступивших в отчетном периоде, в соответствии с [пунктом 4.1](http://ivo.garant.ru/#/document/71111004/entry/17401) Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

4.5. Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в [Единых стандартах](http://ivo.garant.ru/#/document/70684002/entry/1000) качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций:
- восстановление целостности пломб, крышек на электросчетчике;
- выполнение работ по введению полного или частичного ограничения режима потребления электроэнергии абонентов.
- определение трассы кабеля;
- выполнение работ по восстановлению и переоформлению документов по технологическому присоединению;
- проектно-сметные работы

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](http://ivo.garant.ru/#/document/10103548/entry/0) от 12 января 1995 г. N 5-ФЗ "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; 2015, N 14, ст. 2008), матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан в соответствии с [Законом](http://ivo.garant.ru/#/document/185213/entry/0) Российской Федерации от 15.05.1991 N 1244-1 "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; 2015, N 14, ст. 2008).
- вход в цент обслуживания потребителей оснащен элементами доступности для мобильных групп населения (кнопкой вызова).

4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения [Единых стандартов](http://ivo.garant.ru/#/document/70684002/entry/1000) качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций.
Цели мониторинга - определить уровень удовлетворенности клиентов качеством услуг, оказанных АО «ОЭС» - выявить наиболее «слабые» направления деятельности, приоритетные направления для улучшения. Исследование удовлетворенности производилось посредством очного опроса. За 2020год собрано 70 анкет.
 По результатам анкетирования можно сделать вывод, что по итогам 2020года клиенты удовлетворены уровнем качества электроэнергии, качеством услуг по технологическому присоединению и работой ЦОП.
 Из вышеуказанных показателей меньше всего клиенты удовлетворены качеством услуги по отключением электроэнергии на, данный показатель стал выше на 40% по сравнению с 2019 годом с связи с увеличением численности работ на удаленном доступе.
 Самый лучший показатель удовлетворенности клиентов в 2020 году – это показатель удовлетворенности ЦОП, который тоже незначительно снизился по сравнению с 2019 годом на 0,5%.
 Комментарии в анкетах не указали 85 % опрашиваемых. Из оставшихся респондентов, которые дополнительно к вопросам в анкетах оставили свои комментарии, наибольший процент:
• 18 % оставили комментарии о длительности подключения;
• 11,5 % - отметили проблемы с отсутствием парковки, трудностями заполнения документов;
В 2020 году в книгах отзывов и предложений оставленных записей нет.

4.8. Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей.
 На территории установлен банкомат для удобства оплаты услуг.

".