Приложение №7

к Единым стандартам качества

обслуживания сетевыми

организациями потребителей

услуг сетевых организаций

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг**

**филиала ПАО «Россети Волга» - «Саратовские РС» за 2023 год**

1. **Общая информация о сетевой организации.**

п. 1.1 Количество потребителей услуг сетевой организации.

См. таблицу 1.1 Приложения.

п. 1.2 Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии.

См. таблицу 1.2 Приложения.

п. 1.3 Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации.

См. таблицу 1.3 Приложения.

п. 1.4 Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации.

См. таблицу 1.4 Приложения.

1. **Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии.**

п. 2.1 Показатели качества услуг по передаче электрической энергии.

См. таблицу 2.1 Приложения.

п. 2.2 Рейтинг сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии.

См. таблицу 2.2 Приложения.

1. **Информация о качестве услуг по технологическому присоединению.**

п. 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 структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации

См. таблицу 3.1 Приложения.

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

См. таблицу 3.4 Приложения.

1. **Качество обслуживания.**

п. 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.

См. таблицу 4.1 Приложения.

п. 4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

См. таблицу 4.2 Приложения.

п. 4.3 Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

См. таблицу 4.3 Приложения.

п. 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 сетевых организаций.

В целях повышения качества обслуживания клиентов и улучшения качества оказываемых услуг, при очном обращении потребителей, филиалом регулярно проводится опрос потребителей путем письменного анкетирования.

Анкета содержала вопросы, оцениваемые по 5 балльной системе, следующего характера:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** **п/п** | **Наименование критерия** | **Оценка** |
| 1 | Качество обслуживания при посещении офисов обслуживания потребителей (полнота и доступность информации о деятельности Общества) | 4,9 |
| 2 | Удобство способа подачи заявки на оказание услуг | 4,8 |
| 3 | Компетентность, грамотность, культура общения сотрудников Общества | 5,0 |
| 4 | Своевременность предоставления ответа по Вашему обращению | 5,0 |
| 5 | Соблюдение сроков заключения договоров на оказание услуг | 4,8 |
| 6 | Качество выполнения работ по договору оказания услуг со стороны сетевой организации | 4,9 |
| 7 | Оперативность реагирования работников компании при возникновении чрезвычайных ситуаций/аварий | 4,9 |
| 8 | Уровень внутреннего оснащения мест приема потребителей | 4,6 |
| 9 | Простота и доступность информационно-справочных материалов, необходимых для оформления заявки на оказание услуг | 5,0 |
| 10 | Удовлетворенность деятельностью компании в целом | 4,9 |
| **Итого по 5 бальной системе составило:** | **4,9** |

См. таблицу 4.7 Приложения.

п. 4.8 Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей:

Во исполнение требований законодательных актов в 2023 году упрощена процедура технологического присоединения для потребителей: уменьшилось число визитов заявителей для осуществления ТП, активно применялся портал электросетевых услуг ПАО «Россети» «портал-тп.рф».

п. 4.9 Информация по обращениям потребителей по филиалу ПАО «Россети Волга»-«Саратовские РС» за 2023 год.

См. таблицу 4.9 Приложения.