**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг**

**филиала ПАО «Россети Центр» - «Смоленскэнерго» за 2022 год**

**4. Качество обслуживания**

4.1. Информация о количестве обращений филиала ПАО «Россети Центр» - «Смоленскэнерго», 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, приведена в Приложении № 4.1. в формате Excel «Россети\_Центр\_СМ\_Раскрытие информации\_2022 год».

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей филиала ПАО «Россети Центр» - «Смоленскэнерго» приведена в Приложении № 4.2. в формате Excel «Россети\_Центр\_СМ\_Раскрытие информации\_2022 год».

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей филиала ПАО «Россети Центр» - «Смоленскэнерго» посредством телефонной связи приведена в Приложении № 4.3. в формате Excel «Россети\_Центр\_СМ\_Раскрытие информации\_2022 год».

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.

В 2022 году в филиал ПАО «Россети Центр» - «Смоленскэнерго» поступило 200 534 обращений.

Наибольшее число обращений поступило по категории «Отключение электрической энергии» 144 527 обращений, что составляет 72 % от общего количества обращений.

Наибольшее число обращений, содержащих жалобу на оказание услуг, поступило по категории «Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства» 1 287 обращение, что составляет 0,6 % от общего количества обращений.

Наибольшее число обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступило по категории «Прочее» (основная часть – заявления на предоставления дополнительных услуг) 23 360 обращений, что составляет 12 % от общего количества обращений.

4.5. Филиал ПАО «Россети Центр» - «Смоленскэнерго» помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций, оказывает следующие дополнительные услуги:

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование услуги** | **Краткое описание** |
| Аренда и услуги по размещению | Предоставление на возмездной основе имущества (недвижимого, движимого, электросетевого) во временное пользование. Также услуга включает в себя услуги по размещению оборудования связи и телекоммуникационного оборудования на электросетевых объектах и услуги по размещению наружной рекламы и информации. |
| Услуги по техническому и ремонтно-эксплуатационному обслуживанию | Услуги по реализации комплекса организационно-технических мероприятий планово-предупредительного характера по поддержанию оборудования в исправном и работоспособном состоянии, соответствующем требованиям технической документации, в течение всего срока эксплуатации. |
| Выполнение строительно-монтажных работ | Услуги по выполнению мероприятий, включающих комплекс работ по проектированию, строительству, изменению топологии/компоновки, реконструкции, техническому перевооружению электросетевых объектов, в т.ч. сетей наружного освещения. |
| Консультационные и организационно-технические услуги | Услуги по проведению энергетических обследований, разработке и реализации мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности, ограничению /восстановлению электроснабжения, согласованию и экспертизе проектной документации и т.д. |
| Агентские услуги  | Услуга по оказанию агентских услуг  |
| Услуги связи и информационных технологий | Услуги по предоставлению услуг связи и информационных технологий – каналы связи, цифровая связь, телеметрия и пр. |

4.6. Основными целями и задачами филиала ПАО «Россети Центр»-«Смоленскэнерго» в области взаимодействия с потребителями являются:

* повышение качества обслуживания потребителей;
* повышение уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг;
* усиление ответственности за надежность и качество оказания услуг.

При этом в филиале ПАО «Россети Центр» - «Смоленскэнерго» уделяется особое внимание индивидуальному подходу при работе 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?id=10003548&sub=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?id=85213&sub=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)

Для потребителей, в том числе малоподвижных групп населения, обеспечена возможность удаленного доступа потребителей к информации об оказываемых услугах в разделе «Потребителям» официального сайта ПАО «Россети Центр», а также подачи заявки на технологическое присоединение через Портал электросетевых услуг (Портал-тп.рф) или посредствам Мобильного приложения группы компании «Россети».

Также реализована возможность подачи заявки на технологическое присоединение через ФГИС «Единый портал государственных и муниципальных услуг».

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.

Целью и темой проведения проводимых опросов являлось определение уровня удовлетворенности потребителей системой обслуживания в целом, а также следующими видами услуг в частности:

* передача электрической энергии,
* технологическое присоединение к электрическим сетям;
* дополнительными услуги.

При проведении анкетирования потребителей услуг в филиале ПАО «Россети Центр» - «Смоленскэнерго» было опрошено 2 319 потребителей.

Результаты ответов на вопросы анкеты оценивались по пятибалльной шкале, оценка 5 означает полную удовлетворенность, 1 – полную неудовлетворенность.

По итогам анкетирования клиентов филиалом ПАО «Россети Центр» - «Смоленскэнерго» в 2022 году интегральная оценка удовлетворенности клиентов по рассмотрению обращений составила 4,66 балла.

4.8. В целях повышения качества обслуживания потребителей 2022 год:

1. Усовершенствована система заочного обслуживания потребителей услуг по телефону, в части активного использования для обработки телефонных обращений, поступающих в Контакт – центр, робота-оператора по вопросам отсутствия электроэнергии.  Входящих вызовы потребителей по вопросам отсутствия электроэнергии, поступающие в систему Контакт-центра, переадресовываются на робота-оператора в случае, если все операторы заняты. Сообщения об отключении, зафиксированные роботом-оператором, передаются в систему ПАО «Россети Центр» и обрабатываются в автоматическом режиме. Потребителю направляется информации об отключении и планируемом времени устранения энергоснабжения по СМС (при наличии согласия). Использование робота-оператора обеспечивает своевременное информирование потребителей о причинах отключения и сроках восстановления электроснабжения и, как следствие, сокращает время ожидания ответа оператора при массовых отключениях электроэнергии
2. На корпоративном сайте «Россети Центр» для потребителей реализована возможность оформить подписку на информирование об отключениях электрической энергии по указанному адресу с уведомлением на электронную почту или смс, в зависимости от выбора клиента.

Для потребителей услуг предоставлен удобный интерактивный сервис Портал ТП РФ, обеспечивающий потребителям возможность получить удаленный доступ к услугам Общества. С 2022 года потребители ПАО «Россети Центр» на Портале ТП.РФ получили возможность производить оплату по технологическому присоединению. Функционал данного ресурса в 2022г. получил свое дальнейшее развитие, реализована интеграция с ФГИС «Единый портал государственных и муниципальных услуг», что позволяет заявителю подавать заявки на технологическое присоединение как через Портал ТП.РФ, так и через ФГИС «Единый портал государственных и муниципальных услуг».

4.9. Информация по обращениям потребителей филиала ПАО «Россети Центр» - «Смоленскэнерго» приведена в Приложении № 4.9. в формате Excel «Россети\_Центр\_СМ\_Раскрытие информации\_2022 год».