**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг**

**филиала ПАО «МРСК Центра» - «Тверьэнерго» за 2019 год**

**4. Качество обслуживания**

4.1. Информация о количестве 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, приведена в Приложении № 4.1. в формате Excel «МРСК\_Центра\_ТВ\_Раскрытие информации\_2019 год».

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей приведена в Приложении № 4.2. в формате Excel «МРСК\_Центра\_ТВ\_Раскрытие информации\_2019 год».

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи приведена в Приложении № 4.3. в формате Excel «МРСК\_Центра\_ТВ\_Раскрытие информации\_2019 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 2019 году в филиал ПАО «МРСК Центра» - «Тверьэнерго» поступило 149 358 обращения.

Наибольшее число обращений поступило по категории «Прочее (вопросы землепользования, дополнительные услуги, контактная информация)» и «Отключение электрической энергии» (сообщение информации об отключении электроэнергии): 103 915 обращений, что составляет 70 % от общего количества обращений.

Наибольшее число обращений, содержащих жалобу на оказание услуг, поступило по категории «Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства» 812 обращений, что составляет 1 % от общего количества обращений.

Наибольшее число обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступило по категории «Прочее» (основная часть – заявления на предоставления дополнительных услуг) 10 361 обращений, что составляет 7 % от общего количества обращений.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование услуги** | **Краткое описание** |
| Организация систем наружного освещения | Услуга включает в себя проведение изыскательских работ, подготовку проекта наружного освещения, проведение монтажных работ, обслуживание и эксплуатацию систем наружного освещения, обеспечение автоматического включения и отключения установок наружного освещения |
| Техническое обслуживание и ремонт электрических сетей и электрооборудования | Услуга 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 |
| Переустройство электросетевых объектов ПАО «МРСК Центра» в интересах клиентов | Услуга по снятию существующих обременений земельных участков заявителя посредством изменения топологии сетей Общества |
| Предоставление технических ресурсов ПАО «МРСК Центра» | Услуга по предоставлению объектов, принадлежащих Обществу для совместного использования с оборудованием клиента, например подвес линий связи на опорах линий электропередачи |
| Испытания и диагностика электрооборудования | Услуга по проведению испытаний средств защиты, проведение испытаний высоковольтных установок, тепловизионную диагностику энергоустановок |
| Установка и замена приборов учета | Услуга по монтажу и замене несоответствующих нормативно-технической документации приборов учёта клиентов |
| Выполнение работ, относящихся к компетенции клиентов, при осуществлении процедуры технологического присоединения | Услуга по выполнению всех мероприятий, которые закреплены техническими условиями за заявителем, при осуществлении процедуры технологического присоединения. Клиент получает услугу технологического присоединения «под ключ» |
| Энергоаудит и энергосервис | Услуга по оценке энергопотребления объектов клиента, подготовке плана мероприятий по оптимизации энергопотребления, составлению энергетического паспорта и выполнению мероприятий по оптимизации энергопотребления |
| Проектирование и строительство объектов энергетики | Услуга по проведению проектно-изыскательских работ, строительству, реконструкции и комплексному техническому перевооружению объектов энергетики |

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?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) в 2019 году не проводились.

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 «МРСК Центра» - «Тверьэнерго» было опрошено 198 потребителей.

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

По итогам анкетирования клиентов филиалом ПАО «МСРСК Центра» - «Тверьэнерго» в 2019 году интегральная оценка удовлетворенности клиентов по рассмотрению обращений составила 4,05 балла.

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

В 2019 году рамках ведения клиентоориентированной политики филиалом ПАО «МРСК Центра» - Тверьэнерго» были реализованы следующие мероприятия:

* Проведено обучение работников, взаимодействующих с потребителями по теме «Работа с клиентами».
* Проведены круглые столы и встречи с потребителями по вопросам порядка предоставления услуг.