"Приложение N 7

к Единым стандартам

качества обслуживания сетевыми

организациями потребителей

услуг сетевых организаций

**Информация о качестве обслуживания потребителей**

**ООО «Тейковское сетевое предприятие» услуг за 2020 год**

**1.Общая информация о сетевой организации**

* 1. Количество потребителей услуг сетевой организацией.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2019г. | 2020г. | Динамика |
| **1. Всего потребителей** | **8345** | **8406** | **+0,73%** |
| 1.1. СН-1 | - | - | - |
| 1.2. СН-2 | 75 | 82 | +9,33% |
| *в т.ч. 2-я категория надежности электроснабжения* | *-* | *-* | *-* |
| 1.3. НН | 8270 | 8324 | +0,65% |
| *в т.ч. 2-я категория надежности электроснабжения* | *-* | *-* | *-* |
| ***в т.ч.*** |  |  |  |
| **1.1. Прочие потребители** | **465** | **478** | **+2,8%** |
| 1.1.1. СН-1 | - | - | - |
| 1.1.2. СН-2 | 75 | 82 | +9,33% |
| *в т.ч. 2-я категория надежности электроснабжения* | *-* | *-* | *-* |
| 1.1.3. НН | 390 | 396 | +1,54% |
| *в т.ч. 2-я категория надежности электроснабжения* | *-* | *-* | *-* |
| **1.2. Население** | **7880** | **7928** | **+0,61%** |
| 1.2.1. СН-2 | - | - | - |
| 1.2.2. НН | 7880 | 7928 | +0,61% |
|  |  |  |  |

* 1. Количество точек поставки электроэнергии.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2019г. | 2020г. | Динамика |
| **1. Всего точек поставки** | 8466 | **8502** | **+0,43%** |
| **1.1. Точек поставки не оборудованных ПУ** |  |  |  |
| **1.2. Точек поставки оборудованных ПУ** | 8466 | 8502 | **+0,43%** |
| 1.2.1. прочие потребители | 390 | 378 | -3,08% |
| 1.2.2. население | 7380 | 7428 | +0,65% |
| 1.2.3. ВРУ МКД | 196 | 196 | 0% |
| 1.2.4. ПУ с дистанционным сбором данных | 500 | 500 | 0% |

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Протяженность,км/количество шт. на 01.01.2020г. | Протяженность,км/количество шт. на 01.01.2021г. | Динамика |
| ВЛ-6 кВ | 32,25 | 36,07 | +11,84% |
| ВЛ-0,4 кВ | 253 | 295,73 | +16,89% |
| КЛ-6 кВ | 34,45 | 37,82 | +9,78% |
| КЛ-0,4 кВ | 12,8 | 13,76 | +7,5% |
| ТП 6/0,4 кВ | 98 | 98 | 0% |

1.4.Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование | На 01.01.2020г.(%) | На 01.01.2021г.(%) | Динамика |
| ВЛ-6 кВ | 99,81 | 89,37 | -10,44% |
| ВЛ-0,4 кВ | 90,72 | 91,0 | +0,28% |
| КЛ-6 кВ | 87,32 | 88,31 | +0,99% |
| КЛ-0,4 кВ | 95,12 | 96,83 | +1,71% |
| ТП 6/0,4 кВ | 97,74 | 94,41 | -3,33% |

.

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

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по сетевой организации в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N | Показатель | Значение показателя, годы |
| 2019 | 2020 | Динамика изменения показателя |
| 1 | 2 | 4 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии () | 0,473 | 0,4128 | -12,73% |
| 1.1 | ВН (110 кВ и выше) | - | - | - |
| 1.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | - | - | - |
| 1.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0,552 | 0,036 | -93,48% |
| 1.4 | НН (до 1 кВ) | 0,471 | 0,3768 | -20% |
| 2 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии () | 0,444 | 0,2174 | -51,04% |
| 2.1 | ВН (110 кВ и выше) | - | - | - |
| 2.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | - | - | - |
| 2.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0,421 | 0,047 | -88,84% |
| 2.4 | НН (до 1 кВ) | 0,445 | 0,1704 | -61,71% |
| 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) () | - | - | - |
| 3.1 | ВН (110 кВ и выше) | - | - | - |
| 3.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | - | - | - |
| 3.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | - | - | - |
| -3.4 | НН (до 1 кВ) | - | - | - |
| 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) () | - | - | - |
| 4.1 | ВН (110 кВ и выше) | - | - | - |
| 4.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | - | - | - |
| 4.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | - | - | - |
| 4.4 | НН (до 1 кВ) | - | - | - |
| 5 | Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки | - | - | - |
| 5.1 | В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки | - | - | - |

2.3. Мероприятия, выполненные в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в 2020 году.

Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде предусмотрены программой капитального ремонта электрических сетей и инвестиционной программой;

- продолжаются работы 3-ей очереди реконструкции подстанции.

- выполняется реконструкция линий электропередачи 6/0,4 кВ.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Наличие объема свободной для технологического присоединения потребителей трансформаторной мощности с указанием текущего объема свободной мощности по центрам питания напряжением 35 кВ и выше:

 Центры питания напряжением выше 35 кВ – отсутствуют.

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

В ООО «ТСП» в рамках исполнения плана мероприятий по «Повышению доступности энергетической инфраструктуры», утвержденного Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.06.2012 г. № 1144-р. проводится:

* совершенствование приема заявок от заявителей п. 12(1),13и14 Правил ТП на технологическое присоединение энергопринимающих устройств к электрическим сетям классом напряжения до 10 кВ;
* прием заявок п.12(1) и п.14 Правил ТП осуществляется с помощью сети Интернет через личный кабинет потребителя
* практическое внедрение процедуры заключения договора энергоснабжения параллельно процедуре технологического присоединения без посещения энергосбытовой организации развитие услуги «сопровождение ТП», предусматривающей выполнение сетевой организацией мероприятий по технологическому присоединению, предписанных заявителю техническими условиями;
* развитие автоматизации деятельности по технологическому присоединению внутри сетевой организации.

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 |
| 2019г | 2020г. текущий год | Динамика изменения показателя, % | 2019г (  | 2020 г.текущий год | Динамика изменения показателя, % | 2019г  | 2020г. текущий год | Динамика изменения показателя, % | 2019г  | 2020г. текущий год | Динамика изменения показателя, % | 2019г | 2020 г. (текущий год) | Динамика изменения показателя, % |   |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |  | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 1 | Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки | 64 | 83 | +29,68 | 11 | 4 | -63,64 | 1 | 1 | 0 | - | - | - | - | - | - |  |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 64 | 83 | +29,68 | 11 | 4 | -63,64 | 1 | 1 | 0 | - | - | - | - | - | - |  |
| 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: | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |  |
| 3.1 | по вине сетевой организации | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |  |
| 3.2 | по вине сторонних лиц | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |  |
| 4 | Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 3,2 | 2,7 | -15,63 | 9,15 | 7,07 | -22,732 | 14 | 7 | -50 | - | - | - | - | - | - |  |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 87 | 73 | -16,09 | 13 | 2 | +33,33 | 1 | 1 | 100 | - | - | - | - | - | - |  |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 48 | 58 | +20,28 | 6 | 2 | -66,67 | 1 | 1 | 100 | - | - | - | - | - | - |  |
| 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: | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |  |
| 7.1 | по вине сетевой организации | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |  |
| 7.2 | по вине заявителя | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |  |
| 8 | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 49 | 149 | +204,08 | 82 | 181 | +120,73 | 121 | 127 | +4,95 | - | - | - | - | - | - |  |

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Мощность энергопринимающих устройств заявителя, кВт | 15 | 150 | 250 | 670 |
| Категория надежности | I - II | III | I - II | III | I - II | III | I - II | III |
| Расстояние до границ земельного участка заявителя, м | Необходимость строительства подстанции | Тип линии |
| 500 - сельская местность/300 - городская местность | Да | КЛ | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 78-э/6 от 30 декабря 2020г. | 550 | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 78-э/6 от 30 декабря 2020г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 78-э/6 от 30 декабря 2020г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 30 декабря 2020г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 30 декабря 2020г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 30 декабря 2020г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 30 декабря 2020г. |
| ВЛ | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 78-э/6 от 30 декабря 2020г. | 550 | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 78-э/6 от 30 декабря 2020г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 78-э/6 от 30 декабря 2020г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 30 декабря 2020г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 30 декабря 2020г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 30 декабря 2020г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 30 декабря 2020г. |
| Нет | КЛ | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 78-э/6 от 30 декабря 2020г. | 550 | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 78-э/6 от 30 декабря 2020г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 78-э/6 от 30 декабря 2020г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 30 декабря 2020г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 30 декабря 2020г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 30 декабря 2020г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 30 декабря 2020г. |
| ВЛ | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 78-э/6 от 30 декабря 2020г. | 550 | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 78-э/6 от 30 декабря 2020г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 78-э/6 от 30 декабря 2020г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 30 декабря 2020г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 30 декабря 2020г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 30 декабря 2020г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 30 декабря 2020г. |
| 750 | Да | КЛ |  - |  - |  - |  - |  - |  - |  - |  - |
| ВЛ |  - |  - |  - |  - |  - |  - |  - |  - |
| Нет | КЛ |  - |  - |  - |  - |  - |  - |  - |  - |
| ВЛ |  - |  - |  - |  - |  - |  - |  - |  - |
| 1000 | Да | КЛ |  - |  - |  - |  - |  - |  - |  - |  - |
| ВЛ |  - |  - |  - |  - |  - |  - |  - |  - |
| Нет | КЛ |  - |  - |  - |  - |  - |  - |  - |  - |
| ВЛ |  - |  - |  - |  - |  - |  - |  - |  - |
| 1250 | Да | КЛ |  - |  - |  - |  - |  - |  - |  - |  - |
| ВЛ |  - |  - |  - |  - |  - |  - |  - |  - |
| Нет | КЛ |  - |  - |  - |  - |  - |  - |  - |  - |
| ВЛ |  - |  - |  - |  - |  - |  - |  - |  - |

**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 | 2018 | Динамика изменения показателя, % | 2019 | 2018 | 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: | 347 | 319 | -8,07 | 1996 | 2067 | +3,55 | 93 | 124 | +33,33 | - | - | - | - | - | - |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии | 2 | 3 | +50 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 103 | 113 | +9,71 | 463 | 632 | - | 0 | 1 | +100 | - | - | - | - | - | - |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | 22 | 19 | -60 | 462 | 598 | +10 | 93 | 123 | +32,25 | - | - | - | - | - | - |
| 1.4 | качество обслуживания | 166 | 114 | -31,32 | 127 | 131 |  | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов | 25 | 20 | -20 | 23 | 28 | +21,74 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1.6 | прочее (указать)Согласование и подготовка документации | 29 | 35 | +20,68 | 921 | 678 | -26,38 |  |  |  |  | - | - | - | - | - |
| 2 | Жалобы | 35 | 49 | +40 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: | 35 | 49 | +40 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.1.1 | качество услуг по передаче электрической энергии | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.1.2 | качество электрической энергии | 35 | 49 | +40 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.2 | осуществление технологического присоединения | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.3 | коммерческий учет электрической энергии | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.4 | качество обслуживания | - | - | - | - | - | -- | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.5 | техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.6 | прочее (указать) | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3 | Заявка на оказание услуг | 145 | 143 | -1,37 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 103 | 113 | +9,71 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | **-** | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии | 42 | 10 | -76,19 | - | 19 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3.4 | прочее (указать)Согласование документации | 98 | 110 | +12,24 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

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 | ООО «Тейковское сетевое предприятие»(ООО «ТСП») | Административное здание  | 155040, Ивановская обл. г. Тейково, пр-д Базарный, д.2 | Телефон +7 (49343)4-02-40muptsp@yandex.ru | С 8-00-17-00Перерыв 12-00-13-00Суббота, воскресенье выходной | Передача эл. Энергии;Технологическое присоединение |  | 15 мин. | отсутствует | отсутствуют |

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 (49343)4-02-40 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | 2067 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 2067 |
| 2.2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню | единицы | - |
| 3 | Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 0,93 мин |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 3,2 мин |

4.4. По итогам 2020 года в адрес ООО «ТСП» поступило 2510 обращения потребителей услуг. Количество обращений в заочной форме (по телефонной связи и в электронной форме) значительно увеличилось в связи с ограничением очного приема потребителей услуг в связи с пандемией новой коронавирусной инфекции COVID-19, в части техприсоединения увеличение обосновывается введением новых правил техприсоединения. Общее количество обращений увеличилось незначительно и находится практически на том же уровне 2510 в 2020 году, против 2436 в 2019 году.

Обращения потребителей услуг, поступивших в ООО «ТСП», дифференцируются по категориям в зависимости от причины обращения. Наибольшее количество обращений связано с коммерческим учетом электрической энергии.

В 2020 году поступило 143 обращений, содержащих заявку на оказание услуг, из них 79,7 % (114 шт.) составляют заявки на технологическое присоединение.

По итогам 2020 года в адрес ООО «ТСП» поступило 49 претензий (жалоб), признанных обоснованными по итогам рассмотрения. Основной тематикой поступивших претензий и жалоб стали вопросы качества электроэнергии 100%.

4.5. ООО «ТСП» развивает дополнительные услуги, оказываемые клиентам и не относящиеся к основной деятельности по передаче электроэнергии и технологическому присоединению. Дополнительные сервисы носят коммерческий характер и не подлежат обязательному государственному регулированию. Перечень дополнительных услуг, оказываемых клиентам достаточно большой, к основным можно отнести следующие: услуга временного ограниченного доступа к объектам инфраструктуры для размещения оборудования заявителей, установка и замена приборов учета, техническое обслуживание объектов заявителей

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения

Основными целями и задачами ООО «ТСП» 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 ООО «ТСП» уделяется особое внимание индивидуальному подходу при работе с социально уязвимыми группами населения.

Офис обслуживания потребителей предлагает потребителям услуг возможность свободного выбора любого из трех типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного и интерактивного) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений потребителя услуг.

При обращении в офис обслуживания потребителей инвалидов, участников ВОВ и боевых действий, реализуется право данной категории граждан на внеочередной прием.

Для потребителей, в том числе малоподвижных групп населения, обеспечена возможность удаленного доступа потребителей к информации об оказываемых услугах в разделе «Потребителям» официального сайта ООО «ТСП», а также подачи заявки на технологическое присоединение с максимальной мощностью энергопринимающих устройств до 150 кВт, включительно, через удобный интерактивный сервис «Личный кабинет».

4.7. С целью изучения удовлетворенности потребителей услуг качеством обслуживания в филиалах ООО «ТСП» регулярно проводилось анкетирование клиентов. Основная цель исследований - получить информацию о качестве обслуживания потребителей услуг из первых рук.

При проведении анкетирования проводилась оценка качества обслуживания в офисе обслуживания потребителей. В 2020 году было проанкетировано 20 потребителей услуг, обратившихся в ООО «ТСП». Средний балл составил 4,6. Наиболее высокую оценку получил показатель: «полнота, доступность консультаций» - 4,80, при этом анкетируемые отметили данные показатели как наиболее важные, при этом анкетируемые отметили данные показатели как наиболее важные.

Оценка показателей анкетирования

Соблюдение сроков предоставления услуг 4,50

Удобная инфраструктура 4,35

Качество технической и сопроводительной информации 4,61

Полнота, доступность консультаций 4,80

Уровень вежливости сотрудников 4,75

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

ООО «ТСП» ведет непрерывную работу по улучшению системы обслуживания потребителей услуг, с этой целью проводит

-Анализ потребностей и ожиданий клиентов посредством обработки обращений потребителей;

-Сокращение сроков обработки и выполнения необходимых мероприятий по обращениям заявителей;

-Организация стендов с образцами заполненных заявок на выполнение услуг в центре обслуживания потребителей;

-Практическое внедрение процедуры заключения договора энергоснабжения параллельно процедуре технологического присоединения без посещения энергосбытовой организации.

В офисах обслуживания потребителей размещены информационные листы, информирующие о мерах ответственности за несоблюдение сроков осуществления мероприятий технологического присоединения, а также рекламные материалы с информацией по услуге «Выполнение работ, относящихся к компетенции клиента при осуществлении процедуры технологического присоединения».

Для реализации системы заочного обслуживания потребителей работает телефонный номер 8 910 683 4207.

Интерактивное обслуживание потребителей осуществляется с помощью сети Интернет (электронная почта, Личный кабинет), обеспечивающее потребителям возможность получить удаленный доступ к услугам Общества, на корпоративном сайте ООО «ТСП» работает раздел «Потребителям» ([http://tsp37.ru](http://tsp37.ru/))

В разделе «Потребителям» клиент может получить всю необходимую информацию об оказываемых услугах: технологическом присоединении к электрическим сетям, коммерческом учете и услуге по передаче электрической энергии, дополнительных услугах, оказываемых Обществом. Потребителю предоставлена возможность ознакомиться с нормативно-правовой базой, формами типовых документов.

В разделе «Технологическое присоединение» помимо общей информации по технологическому присоединению, тарифах, формах типовых документов и прочего, потребитель может ознакомиться с инструкцией по порядку осуществления технологического присоединения.

Для потребителей услуг предоставлены удобные интерактивный сервис: «Личный кабинет», обеспечивающий потребителям возможность получить удаленный доступ к услугам Общества.

4.9. . Реестр обращений потребителей услуг представлен в форме 4.9.