**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг**

**ООО «Волгоградская ГРЭС» за 2020 год.**

1. **Общая информация о сетевой организации**
   1. Количество потребителей услуг сетевой организации (далее - потребители) с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей (физические или юридические лица), а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

Таблица 1



* 1. Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии, с разбивкой: физические лица, юридические лица, вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома, бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

Таблица 2



* 1. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации: длина воздушных линий (далее - ВЛ) и кабельных линий (далее - КЛ) с разбивкой по уровням напряжения, количество подстанций 110 кВ, 6(10) кВ в динамике относительно года, предшествующего отчетному, представлена в таблице 3.
  2. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме и выражается в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов, представлен в таблице 3.

Таблица 3



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

Таблица 4



* 1. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде.

Таблица 5



* 1. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде.

В целях повышения надежности работы оборудования, в соответствии с инвестиционной и ремонтной программами в 2020 году проведена целенаправленная работа по обеспечению надежного электроснабжения потребителей.

1. **Информация о качестве услуг по технологическому присоединению**
   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 её увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации.

Таблица 6

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Субъект РФ | Наименование центра  питания | Классы  напряжения | Невостребованная мощность для осуществления ТП, МВА | Прогнозная невостребованная мощность для осуществления ТП с учетом реализации ИПР, МВА |
| Волгоградская область | ПС 110/6 кВ | 110/6 | отсутствует | отсутствует |

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

В целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в ООО «Волгоградская ГРЭС» постоянно осуществляется:

- взаимодействие с вышестоящими и нижестоящими энергоснабжающими организациями по созданию условий для упрощения подключения заявителей к электрическим сетям;

- вводятся прикладные программы, способствующие ускорению процесса прохождения документарной процедуры;

- приём и рассмотрение заявок через сеть Интернет.

* 1. Прочей информации, касающейся предоставления услуг по технологическому присоединению нет.
  2. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации.

Таблица 7



* 1. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации можно рассчитать автоматически при вводе параметров, предусмотренных настоящим пунктом на официальном сайте ООО «Волгоградская ГРЭС» в сети Интернет.

1. **Качество обслуживания**
   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.

Таблица 8



* 1. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

Таблица 9

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | ГЩУ | Центр обслуживания клиентов | г. Волгоград, ул. Промысловая, д. 2 | (8442)-45-36-52, dispvgres@volgogres.ru | пн-чт 7:30-17:00, пт 7:30-16:00, обед с 12:00 до 12:18, сб, вс-выходные дни | Прием и регистрация очных обращений потребителей, заявок на технологическое присоединение, жалоб, обращений, заявлений на заключение договоров об оказании услуг по передаче электроэнергии, заявок на установку, снятие, допуск приборов учета электроэнергии, прием сообщений о бездоговорном потреблении электроэнергии, о хищении объектов электросетевого хозяйства, предоставление консультаций по вопросам деятельности Общества, предоставление информации о причинах и сроках плановых и внеплановых перерывах подачи электроэнергии, выдача индивидуального логина и пароля для пользования личным кабинетом, проведение целевых опросов и анкетирования потребителей для оценки качества предоставляемых услуг Общества. | 12 | 5 мин. | 2 мин. | - |

* 1. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

Таблица 10

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N | Наименование | Единица измерения |  |
| 1 | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: | номер телефона | 8-909-379-02-00,  8-905-395-49-53,  (8442) 45-36-52,  (8442) 45-36-92, |
| Номер телефона по вопросам энергоснабжения: |
| Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов: |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | 35 |
| 2.1. | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 35 |
| 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. | 0 |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 5 |

* 1. 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.

Таблица 11

|  |  |
| --- | --- |
| ООО «Волгоградская ГРЭС» | |
| Показатель | Количество обращений 2020 год, шт. |
| Оказание услуг по передаче электрической энергии | 23 |
| Качество обслуживания | 4 |
| Прочие обращения | 7 |

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

Перечень дополнительных услуг, оказываемых потребителям:

* ремонтно-эксплуатационное обслуживание сетей и электрооборудования;
* испытание оборудования, защитных средств;
* выдача дубликатов (восстановление ранее выданных) документов о технологическом присоединении, в том числе по смене собственника;
* услуги по организации учета электроэнергии;
  1. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения.

При реконструкции офисов компании производится установка пандусов, кнопок вызова, планировка офисов обслуживания составляется, исходя из необходимости обслуживания клиентов с ограниченными возможностями.

* 1. 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.

Для изучения мнения потребителей о качестве предоставляемых им услуг, в 2020 году произведён опрос 6 потребителей.

Таблица 12

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Метод | Объект исследования | Период проведения | Количество респондентов | Цель исследования |
| Интервью по телефону, устный опрос | Потребители ООО «Волгоградская ГРЭС» | Январь-декабрь 2020 | 6 | Оценка удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых услуг ООО «Волгоградская ГРЭС» |

Полученные статистические данные говорят о том, что потребители в целом положительно оценивают качество предоставляемых услуг, следовательно, ООО «Волгоградская ГРЭС» в полной мере реализует политику клиентонаправленности, которая отражает отношение компании к комфорту потребителей услуг сетевой организации.

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

В целях повышения качества обслуживания потребителей в 2020 г. реализованы следующие мероприятия по повышению качества услуг и обслуживания:

- осуществляется информационная поддержка Личного кабинета потребителя на официальном сайте компании, позволяющий дистанционно подавать заявки на технологическое присоединение и направлять обращения в адрес Сетевой компании;

* 1. Информация по обращениям потребителей приведена в Таблице 13 Приложения 1.