**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг**

**филиала ПАО «Россети Центр» - «Воронежэнерго» за 2024 год**

**4. Качество обслуживания**

4.1. Информация о количестве обращений филиала
ПАО «Россети Центр» - «Воронежэнерго», 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\_ВР\_Раскрытие информации\_2024 год».

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей филиала
ПАО «Россети Центр» - «Воронежэнерго» приведена в Приложении № 4.2. в формате Excel «Россети\_Центр\_ВР\_Раскрытие информации\_2024 год».

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей филиала
ПАО «Россети Центр» - «Воронежэнерго» посредством телефонной связи приведена в Приложении № 4.3. в формате Excel «Россети\_Центр\_ВР\_Раскрытие информации\_2024 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 2024 году в филиал ПАО «Россети Центр» - «Воронежэнерго» поступило 664 263 обращений.

Наибольшее число обращений поступило по категории «Прочее» (основная часть - отключение электрической энергии) 624 992 обращений, что составляет 94 % от общего количества обращений.

Наибольшее число обращений, содержащих жалобу на оказание услуг, поступило по категории «Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства» 3 921 обращений, что составляет 0,6 % от общего количества обращений.

Наибольшее число обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступило по категории «Прочее» (основная часть – прочее) 25 747 обращений, что составляет 4 % от общего количества обращений.

4.5. Филиал ПАО «Россети Центр» - «Воронежэнерго» 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»-«Воронежэнерго» 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» - «Воронежэнерго» 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» - «Воронежэнерго» было опрошено 3 660 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» - «Воронежэнерго» в 2024 году интегральная оценка удовлетворенности клиентов по рассмотрению обращений составила 4,69 балла.

4.8. В целях повышения качества обслуживания потребителей 2024 год:

Общество является клиентоцентричной компанией, регулярно улучшающей уровень сервиса и повышающей качество в области обслуживания потребителей услуг, с целью развития направления по взаимодействию с потребителями в Обществе действует Стандарт качества обслуживания потребителей услуг ПАО «Россети Центр» (далее – Стандарт). Документ устанавливает виды и способы оказания услуг потребителям электросетевого комплекса, а также требования к качеству их оказания.

С целью обеспечения прямого диалога с клиентами Общества реализован сервис «День клиента», в рамках которого потребители могут напрямую задать вопрос руководителям филиалов ПАО «Россети Центр». На «Днях клиента» рассматриваются вопросы потребителей по технологическому присоединению, отключению электроэнергии, качеству электроэнергии и надежности электросетевых объектов, требующие отдельного рассмотрения. Данный формат общения потребителя с руководством филиалов позволяет оперативно реагировать на вопросы потребителей и выработки решений по их урегулированию. Для удобства потребителей запись на «День клиента» доступна 24/7 при помощи электронного сервиса на сайте Общества в разделе «Обслуживание потребителей», необходимо лишь выбрать соответствующий регион, дату и время встречи. За 2024 год в «Днях клиента» филиала ПАО «Россети Центр» - «Воронежэнерго» приняли участие 99 потребителей.

В 2024 году Компания продолжила вести диалог с потребителями в период массовых отключений. В филиалах существуют группы по взаимодействию с потребителями, которые информируют глав администраций районов, представителей местных органов власти, старост поселений о прогнозах возникновения опасных погодных явлений, а при отключениях электроэнергии – о планируемых сроках восстановления ее подачи. Для осуществления взаимодействия с населением созданы телефонные базы, которые интегрированы в систему «СУМО» и включающие порядка 5 тыс. контактов. При продолжительном отключении электроэнергии организовываются временные пункты по работе потребителями в населенных пунктах для информирования о ходе проведения аварийно-восстановительных работ и планируемых сроках восстановления энергоснабжения, всего за 2024 год таких пунктов было развернуто 1 176, уведомлено порядка 14 тыс. потребителей. Качественная коммуникация с представителями региона, старостами и активными гражданами позволила избежать социальной напряженности в период массовых отключений электроэнергии, в том числе в период организации АВР по устранению последствий циклонов, которые фиксировались на территории присутствия филиалов в июле (циклон «Орхан») и в ноябре (циклон «Мартин»).

В части телефонного взаимодействия с потребителями проведены мероприятия по повышению эффективности Горячей линии энергетиков «Светлая линия 220».

Реализован сценарий приёма входящих звонков роботом-оператором с онлайн-поиском (проверкой наличия текущих отключений) и регистрацией обращений потребителей по вопросам отсутствия электроснабжения, при этом производится проверка наличия обращений по отключениям с номера телефона за последние сутки, при наличии – потребитель сразу информируется о ходе рассмотрения заявки и о планируемом времени включения (без запроса адреса и других данных):

- при отсутствии обращений производится запрос адреса и проверка наличия текущих отключений по нему, при наличии – предоставляется информация об отключении и планируемое время восстановления во время разговора;

- при отсутствии обращений и действующих отключений – принимается новое сообщение об отключении;

- при требовании абонента или проблемами с определением адреса – перевод вызова обратно оператору Горячей линии энергетиков «Светлая линия 220».

В 2024 году реализован сценарий обработки обращений потребителей по типовым вопросам, связанным приборами учета электроэнергии, роботом-оператором.

Эффектом от реализации данных мероприятий является сокращение времени ожидания ответа оператора, увеличение количества принятых обращений.

Для повышения эффективности работы сервиса проводится систематический анализ качества принятых роботом обращений в целях совершенствования его роботы и повышения лояльности потребителей.

4.9. Информация по обращениям потребителей филиала ПАО «Россети Центр» - «Воронежэнерго» приведена в Приложении № 4.9. в формате Excel «Россети\_Центр\_ВР\_Раскрытие информации\_2024 год».