**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг**

**филиала ПАО «МРСК Центра» - «Смоленскэнерго» за 2020 год**

**4. Качество обслуживания**

4.1. Информация о количестве обращений филиала ПАО «МРСК Центра» - «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 «МРСК\_Центра\_СМ\_Раскрытие информации\_2020 год».

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей филиала ПАО «МРСК Центра» - «Смоленскэнерго» приведена в Приложении № 4.2. в формате Excel «МРСК\_Центра\_СМ\_Раскрытие информации\_2020 год».

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей филиала ПАО «МРСК Центра» - «Смоленскэнерго» посредством телефонной связи приведена в Приложении № 4.3. в формате Excel «МРСК\_Центра\_СМ\_Раскрытие информации\_2020 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 2020 году в филиал ПАО «МРСК Центра» - «Смоленскэнерго» поступило 248 337 обращений.

Наибольшее число обращений поступило по категории «Отключение электрической энергии» 186 601 обращений, что составляет 75 % от общего количества обращений.

Наибольшее число обращений, содержащих жалобу на оказание услуг, поступило по категории «Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства» 1 071 обращение, что составляет 0,4 % от общего количества обращений.

Наибольшее число обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступило по категории «Прочее» (основная часть – заявления на предоставления дополнительных услуг) 22 166 обращений, что составляет 9 % от общего количества обращений.

4.5. Филиал ПАО «МРСК Центра» - «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 «МРСК Центра»-«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 «МРСК Центра» - «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)

Офисы обслуживания потребителей филиала ПАО «МРСК Центра» - «Смоленскэнерго» предлагают 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.

Организована предварительная запись на прием на сайте ПАО «МРСК Центра», позволяющая выбрать наиболее удобное время для посещения офиса обслуживания потребителей.

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

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» - «Смоленскэнерго» было опрошено 2 209 потребителей.

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

По итогам анкетирования клиентов филиалом ПАО «МРСК Центра» - «Смоленскэнерго» в 2020 году интегральная оценка удовлетворенности клиентов по рассмотрению обращений составила 4,76 балла.

4.8. В связи с введенными ограничениями, вызванными COVID-19, с марта 2020 года очное обслуживание потребителей филиала ПАО «МРСК Центра» - «Смоленскэнерго» было переведено на дистанционное обслуживание. В рамках дистанционного обслуживания потребители услуг Компании использовали следующие каналы:

- Контакт-центр;

- Портал электросетевых услуг (Портал-тп.рф);

- Портал «Светлая страна»;

- Сайт ПАО «МРСК Центра» раздел «Потребителям»;

- Чат-бот в Viber и на сайте Компании по вопросам отсутствия электроэнергии.

В 2020 году в целях повышения качества обслуживания потребителей реализован чат-бот на официальном сайте ПАО «МРСК Центра» и в Viber по приему и обработке обращений через интерактивные каналы взаимодействия с потребителями по вопросам отключения электроэнергии. Данным каналом взаимодействия могут воспользоваться потребители филиала ПАО «МРСК Центра» - «Смоленскэнерго».

4.9. Информация по обращениям потребителей филиала ПАО «МРСК Центра» - «Смоленскэнерго» приведена в Приложении № 4.9. в формате Excel «МРСК\_Центра\_СМ\_Раскрытие информации\_2020 год».