Приложение N 7

к Единым стандартам

качества обслуживания сетевыми

организациями потребителей

услуг сетевых организаций

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг**

**ООО «Ставропольская электросеть» за 2023 год**

**1. Общая информация о сетевой организации**

**1.1. Информация о количестве потребителей услуг ООО «Ставропольская электросеть» в границах балансовой принадлежности.**

Количество потребителей услуг сетевой организации (далее- потребители) с разбивкой по уровням напряжения (ВН-0, СН2-35, НН-4377), к категориям надежности (категория надежности- 3) и типу потребителей (физические (4359) и юридические (53)), а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, (+754).

**1.2. Информация о количестве точек поставки в границах балансовой принадлежности и оснащенности приборами учета**

Количество точек поставки всего 4412 и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии 4412, динамика по отношению к году, предшествующему отчетному 3658 (+120,61%)

**1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **год** | **длина воздушных линий, км** | **длина кабельных линий, км** |
| **ВН** | **СН1** | **СН2** | **НН** | **ВН** | **СН1** | **СН2** | **НН** |
| 2022 | 0 | 0 | 23,301 | 119,293 | 0 | 0 | 3,238 | 30,515 |
| 2023 | 0 | 0 | 27,066 | 122,213 | 0 | 0 | 3,478 | 30,515 |

|  |  |
| --- | --- |
| **год** | **количество подстанций** |
| **110кВ** | **35кВ** | **6 (10) кВ** |
| 2022 | 0 | 0 | 53 |
| 2023 | 0 | 0 | 68 |
| Динамика по отношению к предшествующему году | 0 | 0 | 15 |

**1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства ООО «Ставропольская электросеть».**

Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме и выражается в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов.

|  |  |
| --- | --- |
| **Показатель** | **Уровень физического износа, годы,%** |
| **2022** | **2023** | **Динамика изменения** **показателя** |
| Износ сетей | 50,42 | 53,62 | 6,34% |
| Износ оборудования | 44,14 | 49,86 | 12,1% |

**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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Показатель | Значение показателя, годы |
| N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии[[1]](#footnote-1) (base_1_185935_10) | 0 | 0 | 0 |
| 1.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | 0 |
| 1.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 1.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 1.4 | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (base_1_185935_11) | 0 | 0 | 0 |
| 2.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | 0 |
| 2.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 2.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 2.4 | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 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) (base_1_185935_12) | 0 | 0 | 0 |
| 3.1 | ВН (110 кВ и выше | 0 | 0 | 0 |
| 3.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 3.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 3.4 | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 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) (base_1_185935_13) | 0 | 0 | 0 |
| 4.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | 0 |
| 4.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 4.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 4.4 | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 5 | Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда , шт. | 0 | 0 | 0 |
| 5.1 | В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт.  | 0 | 0 | 0 |

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Структурная единица сетевой организации  | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии,[[2]](#footnote-2) base_1_185935_16  | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии,⃰ base_1_185935_17  | 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),base_1_185935_18  | 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),base_1_185935_19  | Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистрированных случаев нарушение качества электрической энергии по вине сетевой организации к максимальному количеству потребителей, обслуживаемых такой структурной единицей сетевой организации в отчетном периоде) | Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии, с указанием сроков |
| ВН | СН1 | СН2 | НН | ВН | СН1 | СН2 | НН | ВН | СН1 | СН2 | НН | ВН | СН1 | СН2 | НН |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 1 | ООО «Ставропольская электросеть» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - |

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

Ежегодно производится текущий ремонт электросетевого хозяйства.

**2.4. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии, заполняется в произвольной форме.**

Прочая информация отсутствует.

**3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению**

**3.1. Информация о наличии невостребованной мощности для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах ее увеличения.**

Информация о наличии невостребованной мощности для осуществления технологического присоединения располагается на официальном сайте ООО «Ставропольская электросеть» по адресу: <http://stavrelektro.ru/2023/19g-6.zip>.

**3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в 2023 году.**

- возможность подачи заявки на технологическое присоединение сторонних потребителей в электронной форме;

- повышена квалификация персонала.

**3.3. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению.**

Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению отсутствует.

**3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям**

| **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** |
| **2022** | **2023** | **Динамика изменения показателя, %** | **2022** | **2023** | **Динамика изменения показателя, %** | **2022** | **2023** | **Динамика изменения показателя, %** | **2022** | **2023** | **Динамика изменения показателя, %** | **2022** | **2023** | **Динамика изменения показателя, %** | **2022** | **2023** | **Динамика изменения показателя, %** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 1 | Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки | 539 | 759 | 40,81 | 8 | 8 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 539 | 759 | 40,81 |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям , штуки | 505 | 754 | 49,30 | 8 | 8 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 505 | 754 | 49,30 |
| 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: | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.1. | по вине сетевой организации | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.2. | по вине сторонних лиц | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 7 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 7 | 0 |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 495 | 746 | 50,70 | 8 | 8 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 505 | 754 | 49,30 |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 495 | 746 | 50,70 | 8 | 8 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 505 | 754 | 49,30 |
| 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: | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7.1. | по вине сетевой организации | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7.2. | по вине заявителя | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям , дней | 15 | 15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 15 | 0 |

**3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям.**

Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям ООО «Ставропольская электросеть» рассчитывается по стандартизированным тарифным ставкам, установленным в соответствии с Приказом департамента ценового и тарифного регулирования Самарской области № 849 от 28.11.2022г. <http://stavrelektro.ru/2023/19a-5.pdf>

Единая стандартизированная тарифная ставка, применяемая для определения оплаты за технологическое присоединение энергопринимающих устройств потребителей электроэнергии, объектов электросетевого хозяйства расположенных на территории Самарской области (в соответствии с приказом Департамента ценового и тарифного регулирования Самарской области № 849 от 28.11.2022г.) составляет –15873,21 руб. без НДС за одно присоединение;

стоимость мероприятий по технологическому присоединению, рассчитанная с применением льготной ставки за 1 кВт запрашиваемой максимальной мощности в отношении всей совокупности таких мероприятий для соответствующих случаев технологического присоединения в размере:

- в период с 1 декабря 2022 года по 31 декабря 2022 года - 3000 рублей (с учетом НДС) за 1 кВт;

- в период с 1 января 2023 года по 30 июня 2023 года - 3192 рубля (с учетом НДС) за 1 кВт;

- в период с 1 июля 2023 года по 31 декабря 2023 года - 4256 рублей (с учетом НДС) за 1 кВт.

 В отношении категорий заявителей, указанных в абзацах одиннадцатом - девятнадцатом пункта 17 Правил, в случае представления заявителем документов, оформленных уполномоченным федеральным органом исполнительной власти (уполномоченным исполнительным органом государственной власти Самарской области, управомоченным им государственным учреждением, уполномоченным органом местного самоуправления), подтверждающих соответствие заявителя категории, установленной абзацами одиннадцатым - девятнадцатым пункта 17 Правил, при присоединении энергопринимающих устройств заявителя, владеющего объектами, отнесенными к третьей категории надежности (по одному источнику электроснабжения), при условии, что расстояние от границ участка заявителя до объектов электросетевого хозяйства на уровне напряжения 0,4 кВ и ниже необходимого заявителю класса напряжения сетевой организации, в которую подана заявка, составляет не более 300 метров в городах и поселках городского типа и не более 500 метров в сельской местности, плата за технологическое присоединение объектов микрогенерации, в том числе за одновременное технологическое присоединение энергопринимающих устройств и объектов микрогенерации, и энергопринимающих устройств заявителей - физических лиц, максимальная мощность которых не превышает 15 кВт включительно (с учетом ранее присоединенных в данной точке присоединения энергопринимающих устройств), определяется в размере минимального из следующих значений:

стоимость мероприятий по технологическому присоединению, рассчитанная с применением льготной ставки за 1 кВт запрашиваемой максимальной мощности в отношении всей совокупности таких мероприятий для соответствующих случаев технологического присоединения в размере:

- в период с 1 декабря 2022 года по 31 декабря 2022 года - 1000 рублей (с учетом НДС) за 1 кВт;

- в период с 1 января 2023 года по 31 декабря 2023 года - 1064 рубля (с учетом НДС) за 1 кВт.

**4. Качество обслуживания**

**4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию, 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 |
|   |   | N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (текущий год) | 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 | 549 | 58,2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 347 | 549 | 58,2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.4 | качество обслуживания | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.6 | прочее (отключение электрической энергии, дополнительные услуги, контактная информация, энергосбытовая деятельность | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Жалобы |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.1.1 | качество услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.1.2 | качество электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.2 | осуществление технологического присоединения | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.3 | коммерческий учет электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.4 | качество обслуживания | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.5 | техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.6 | прочее (отключение электроэнергии, дополнительные услуги, контактная информация, энергосбытовая деятельность | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Заявка на оказание услуг | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.4 | прочее (заявки на дополнительные услуги) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

**4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей**

**Центр обслуживания клиентов**

445143, Самарская область, Ставропольский район, с. Подстепки, ул. Полевая, 80

Тел. (8482) 939939

**Интернет-приемная**

Единый электронный почтовый ящик для приема и обработки сообщений клиентов - info@stavrelektro.ru

**Единый круглосуточный центр обработки вызовов -**

(8482)939-939

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

Информация опубликована на официальном сайте ООО «Ставропольская электросеть» в сети Интернет на странице http://stavrelektro.ru/

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N | Наименование |  |  |
| 1 | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:Номер телефона по вопросам энергоснабжения:Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:Горячая линия (круглосуточно) 8-800-555-45-63 | номер телефона | (8482)939 939  |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | Статистика по данной информации не ведется |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы |
| 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. | 1:00 |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные телефонные номера за текущий период  | мин. | 00:01:53 |

**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**](#P792) **Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.**

В 2023 году в ООО «Ставропольская электросеть» наибольшее число обращений зарегистрировано в категории «Запрос справочной информации/консультации», количество которых составило 373. Обращений, содержащих жалобу, поступило 0. Обращений, содержащих заявку на оказание услуг зарегистрировано 754.

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

Дополнительных услуг нет.

**4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств, матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан).**

**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.**

Согласно Приказа министерства энергетики РФ от 15 апреля 2014 г. № 186 « О единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций ООО «Ставропольская электросеть» в период с 01 января 2023 по 29 декабря 2023 года был проведен социальный опрос потребителей о качестве обслуживания.

Анкета, на которую отвечали потребители, состояла из 3 вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Наименование критерия** | **оценки** |
| 1. | Полнота и доступность информации о технологическом присоединении к электросетям ООО «Ставропольские электросети» | ХорошоУдовлетворительнонеудовлетворительно |
| 2. | Уровень клиентского сервиса по технологическому присоединению  | ХорошоУдовлетворительнонеудовлетворительно |
| 3. | Качество передаваемой электроэнергии по сетям  | ХорошоУдовлетворительнонеудовлетворительно |

**На 1 вопрос о полноте и доступности информации о технологическом присоединении к электросетям ООО «Ставропольская электросеть» респонденты поставили следующие оценки: 96 % дали оценку «хорошо», 3% -удовлетворительно, 1%-неудовлетворительно**

**На 2 вопрос «Уровень клиентского сервиса по технологическому присоединению»**

**100 % дали оценку «хорошо»**

**На 3 вопрос «Качество передаваемой электроэнергии по сетям»**

**98% дали оценку «хорошо», 2% дали оценку «удовлетворительно».**

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

Основой мероприятий, реализуемых ООО «Ставропольская электросеть» для улучшения системы обслуживания потребителей, являются следующие принципы работы с потребителями:

- обеспечение качества и доступности услуг в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

- достаточная информированность потребителей о компании и услугах. Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с сетевой организацией носит публичный характер, предоставляется в доступной форме для потребителя услуг. Данный принцип предупреждает необходимость обращения потребителя в компанию для получения справочной информации и консультаций;

- квалифицированное обслуживание.

**4.9. Информация по обращениям потребителей.**

Информация опубликована на официальном сайте ООО «Ставропольская электросеть» в сети Интернет на странице <http://stavrelektro.ru>. Файл «Информация о качестве обслуживания потребителей услуг».

1. [↑](#footnote-ref-1)
2. [↑](#footnote-ref-2)