

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 в **Приложении №1**.

4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей приведена в **Приложении №2**.

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи (по вопросу технологического присоединения).

| № | Наименование | Единица измерения | |
|------|--|-------------------|--|
| 1 | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: | | |
| | Номера телефонов по вопросам ТП: | номер телефона | 8(3953) 41-51-32 8(3952) 40-97-29 8(3952) 49-89-50 |
| | Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов: | номер телефона | 8-800-250-04-76 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | 6 395 |
| 2.1. | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 6 395 |
| 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. | 1 |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 5 |

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.

Всего обращений – **11 443**. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений – коммерческий учет электрической энергии – **3 416**;

Всего обращений, содержащих жалобу – **4**. Число жалоб в категории «осуществление технологического присоединения» - **0**.

Обращений, содержащих заявку на оказание услуг – **1 938**. Наибольшее число заявок в категории «заявка на оказание услуг по технологическому присоединению» - **2 240**.

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

В АО «БЭСК» оказываются следующие дополнительные услуги:

1. Приёмо-сдаточные и эксплуатационные испытания в электроустановках ЭСО и промышленных электроустановках напряжением до 110кВ;

2. Монтаж наружных электрических сетей (монтаж и установка трансформаторных подстанций классом напряжения 35-10-6/0,4кВ, строительство воздушных линий передач от 0,4кВ до 35кВ включительно, прокладка кабельных линий 0,4кВ – 10кВ).

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств в соответствии с Федеральным законом 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 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).

Мероприятия, направленные на работу с социально-уязвимыми группами населения, проводятся при обращении потребителей в АО «БЭСК»:

- индивидуальный подход к клиентам;
- помещения Сервисных Центров обеспечены беспрепятственным доступом посетителей, в т.ч. людей с ограниченными возможностями.

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 – не проводятся.

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

На официальном сайте АО «БЭСК» размещена интерактивная обратная связь (интернет-приемная): <http://www.bresc.ru>

Любой потребитель может сделать запрос справочной информации, получить консультацию, а также оставить обращение (жалобу) на качество услуги по передаче электроэнергии.

4.9. Информация по обращениям потребителей в **Приложении №3**.