**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг**

**ОАО «Коммунэнерго» за 2020 год.**

1. **Общая информация о сетевой организации.**

1.1. Информация о количестве потребителей услуг ОАО «Коммунэнерго» с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей (физические и юридические лица), а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, представлена в формате Excel в форме 1.1.

1.2. Информация о количестве 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, представлена в формате Excel в форме 1.2.

1.3. 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, 35 кВ, 6(10) кВ в динамике относительно года, предшествующего отчетному, представлена в формате Excel в форме 1.3.

1.4. 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, выраженная в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов, представлена в формате Excel в форме 1.4.

**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, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, представлена в формате Excel в форме 2.1.

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

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии, в отчетном периоде представлены в формате Excel в форме 2.3.

**3. Информация о качестве услуг**

**по технологическому присоединению.**

3.1. Информация о наличии невостребованной мощности отражена на сайте ОАО «Коммунэнерго» в разделе раскрытие информации/ электроснабжение, файл «Сведения об объеме свободной для технологического присоединения потребителей трансформаторной мощности по подстанциям и распределительным пунктам ОАО "Коммунэнерго" напряжением ниже 35 кВ». Указанная информация обновляется ежеквартально.

3.2. В отчетном периоде в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в ОАО «Коммунэнерго» были выполнены следующие мероприятия:

* доработан личный кабинет заявителя на сайте ОАО «Коммунэнерго», добавлена возможность подачи заявки заявителями по первой и второй категориями надежности электроснабжения;
* в целях сокращения сроков подготовки и подписания документов по технологическому присоединению добавлена возможность подписания документов в электронном виде на сайте ОАО «Коммунэнерго»;
* в целях повышения прозрачности и информативности процедуры технологического присоединения для заявителей на сайте ОАО «Коммунэнерго» размещен калькулятор стоимости технологического присоединения;
* с целью своевременного выполнения обязательств ОАО «Коммунэнерго» по технологическому присоединению создан запас материалов, необходимых для строительства/реконструкции объектов электрических сетей.

3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям ОАО «Коммунэнерго» представлены в формате Excel в форме 3.4.

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации представлены в формате Excel в форме 3.5.

**4. Качество обслуживания.**

4.1. Информация по количеству обращений, поступивших в ОАО «Коммунэнерго» (всего), обращений, содержащих жалобу и (или) обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в ОАО «Коммунэнерго», 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, представлена в формате Excel в форме 4.1.

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей представлена в формате Excel в форме 4.2.

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи представлена в формате Excel в форме 4.3

4.4. Информация по обращениям, поступившим в ОАО «Коммунэнерго».

По итогам 2020 года в адрес ОАО «Коммунэнерго» поступило 3 714 обращений потребителей услуг.

Основным каналом поступления обращений потребителей являются заочные обращения по телефону (1 279 шт.) – 35,3% от общего количества обращений. Доля очных обращений составила 1,26%. Вместе с тем в 2020 году можно отметить значительный рост заочных обращений через Интернет-приемную, интерактивный сервис «Личный кабинет» (407 шт.) – темп роста составил 235%.

Обращения потребителей услуг, поступивших в ОАО «Коммунэнерго», дифференцируются по тематикам, в зависимости от причины обращения. Наибольшее количество обращений связано с осуществлением технологического присоединения – 35,35%. Доля обращений, связанных с оказанием услуг по передаче электрической энергии, составила 17,01%.

В 2020 году поступило 1 180 обращений, содержащих заявку на технологическое присоединение.

По итогам 2020 года в адрес ОАО «Коммунэнерго» поступило 33 жалобы. Основной тематикой поступивших претензий и жалоб стали вопросы качества (передачи) электроэнергии и оказания услуг по передаче электрической энергии - соответственно 57,57% и 6,06%.

4.5.Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю ОАО «Коммунэнерго», помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями.

По итогам 2020 года выручка ОАО «Коммунэнерго» от реализации прочей деятельности составила 373 112 тыс. руб. (без НДС), что превышает факт предыдущего года на 28 842,4 тыс. руб. или на 7,7%.

Выручка от реализации прочей деятельности состоит из услуг по теплоснабжению, горячему водоснабжению, услуг по передаче тепловой энергии, аренде, наружному освещению, техническому обслуживанию и ремонту.

Выручка от оказания дополнительных услуг по итогам 2020 года превышает уровень выручки 2019 года в связи с более низкими температурами наружного воздуха в осенне-зимний период 2020 года.

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения.

Для потребителей, в том числе относящихся к социально уязвимым группам населения, реализована возможность доступа к информации об оказываемых услугах в разделе «Раскрытие информации» на официальном сайте ОАО «Коммунэнерго», возможность подачи заявки на технологическое присоединение, возможность заказать звонок специалиста.

При очном обращении граждане, относящиеся к социально уязвимым группам населения, обслуживаются вне очереди.

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.

На официальном сайте ОАО «Коммунэнерго» реализована возможность оставить отзыв о качестве обслуживания для потребителей услуг сетевой организации.

4.8. Мероприятия, выполняемые ОАО «Коммунэнерго» в целях повышения качества обслуживания потребителей.

В ОАО «Коммунэнерго» функционирует 45 офисов обслуживания потребителей (далее ООП), из них: 1 центр обслуживания потребителей и 44 пункта по работе с потребителями услуг на базе производственных отделений.

Инфраструктура и оснащение ООП организованы таким образом, чтобы создать максимально комфортные условия для потребителей услуг.

Для реализации системы заочного обслуживания потребителей услуг, на всей территории обслуживания ОАО «Коммунэнерго» работает бесплатный телефонный номер 8‑800‑707-60-07.

Прием звонков на единый номер осуществляют:

* специалист по работе с потребителями и диспетчеры сектора оперативного управления на уровне исполнительного аппарата Общества (первая линия поддержки - режим работы осуществляется круглосуточно без выходных по федеральному номеру 8‑800‑707-60-07.

Для расширения возможности заочного обслуживания и оперативности предоставления информации на запросы потребителей осуществляется консультирование потребителей сотрудниками 44 офисов обслуживания по дополнительным номерам линий местной телефонной связи.

Интерактивное обслуживание потребителей осуществляется с помощью сети Интернет (электронная почта, Интернет-приемная, Кабинет клиента), обеспечивающее потребителям возможность получить удаленный доступ к услугам Компании, на корпоративном сайте ОАО «Коммунэнерго» работает раздел «Раскрытие информации» (https://коммунэнерго.рф/documents/tab-4#section-58).

В разделе «Раскрытие информации» клиент может получить всю необходимую информацию об оказываемых услугах: технологическом присоединении к электрическим сетям, коммерческом учете и услуге по передаче электрической энергии, дополнительных услугах, оказываемых Обществом. Потребителю предоставлена возможность ознакомиться с нормативно-правовой базой, формами типовых документов.

В разделе «Плановые отключения электрической энергии» потребитель может ознакомиться с графиком планируемых отключений электроэнергии на период.

В разделе «Технологическое присоединение» помимо общей информации по технологическому присоединению, тарифах, формах типовых документов и прочего, потребитель может ознакомиться с инструкцией по порядку осуществления технологического присоединения.

Для потребителей услуг предоставлены удобные интерактивные сервисы: «Интернет-приемная», «Кабинет клиента», обеспечивающие потребителям возможность получить удаленный доступ к услугам Компании.

Доступ к сервису «Интернет-приемная» осуществляется без прохождения процедуры регистрации. В подразделе «Интернет-приемная» потребитель услуг может задать вопрос, направить обращение или жалобу в адрес компании, выразить своё мнение о качестве обслуживания и качестве оказываемых Обществом услуг, заказать обратный звонок.

Через сервис «Кабинет клиента» реализована возможность подписания документов по технологическому присоединению с использованием электронной цифровой подписи. Физические лица используют простую электронную подпись, не требующую специальных криптографических средств.

В рамках развития интерактивного обслуживания реализован ряд мероприятий по увеличению доли заявок на технологическое присоединение (далее ТП), направленных потребителями услуг в электронном виде. Рост количества заявок на ТП, поданных за 2020 год посредством «Кабинета клиента» на корпоративном сайте Общества по отношению к аналогичному периоду 2019 составил 290,41%.

В целях повышения качества обслуживания потребителей в ОАО «Коммунэнерго»:

* обеспечен строгий контроль работы подразделений Общества с обращениями и жалобами, поступившими через интерактивные сервисы;
* обеспечено устранение дефектов и неисправностей, указанных в обращении потребителей услуг, в срок не более одного месяца с момента поступления обращения на сайт.

4.9. Информация по обращениям потребителей услуг представлена в формате Excel в форме 4.9.