

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.

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				
		2019	2020	2021	2022 (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	2021	2022 (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	2021	2022 (текущий год)	Динамика, %	2019	2020	2021	2022 (текущий год)	Динамика, %	2019	2020	2021	2022 (текущий год)	Динамика, %
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	119	128	131	157	120	477	317	316	196	62	7	9	1												
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии																									
1.2	осуществление технологического присоединения	69	73	79	80	101						7	9	1												
1.3	коммерческий учет электрической энергии																									
1.4	качество обслуживания																									
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	50	55	52	62	119	120	218	197	196	99															
1.6	прочее: благоустройство, согласование				15		357	99	119																	
2	Жалобы	8	2	20	16	80																				
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:																									
2.2	качество услуг по передаче электрической энергии																									
2.3	качество электрической энергии	8	2	20	16	80																				
2.4	осуществление технологического присоединения																									
2.5	коммерческий учет электрической энергии																									
2.6	качество обслуживания																									
2.7	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства																									
2.8	прочее																									
3	Заявка на оказание услуг	659	497	458	417	91	437	169	86	80	93				40											
3.1	по технологическому присоединению						76	82	78	80	103															
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии																									
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии																									
3.4	прочее: переоформление документов, монтажные работы, вызов представителя, предоставление техники	659	497	458	417	91	361	87	8						40											

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

N	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес местонахождения		Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы	Предоставляемые услуги	Количество потребителей, обратившихся очно в отчетном периоде	Среднее время на обслуживание потребителя, мин.	Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин.	Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания (при наличии указать названия организаций)
1	2	3	4		5	6	7	8	9	10	11
1	МУП "АГЭС"	Пункт обслуживания	ЧР, г. Алатырь, ул. 40 лет Победы, д. 31А		8(83531) 6-09-77, эл. почта: ages-direktor@mail.ru	пн-пт с 8:00 до 17:00 обед с 12:00 до 13:00 выходной сб, вс	Передача электрической энергии, технологическое присоединение, коммерческий учет электрической энергии	590	15	7	0

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

N	Наименование	Единица измерения		
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона		88353161689 88353160080 88353161656 88353160977 88001001635 -
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы		452
2,1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы		452
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.		4

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.

N	Категории обращений потребителей	Число обращений
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	
1,1	техническое обслуживание электросетевых объектов	258
2	Жалобы	
2,1	качество электрической энергии	16
3	Заявка на оказание услуг	
3,1	прочее: переоформление документов, монтажные работы, вызов представителя, предоставление техники	457

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

- МУП "АГЭС" оказывает электромонтажные услуги
- МУП "АГЭС" оказывает услуги по предоставлению атогидроподъемника АП-17 и бурильно-крановую машину БКМ-205 МТЗ

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).

Офис обслуживания оборудован кнопками вызова сотрудников для посетителей с ограниченными возможностями, на стоянке автотранспорта организованы парковочные места для инвалидов, имеется возможность направить обращения на электронную почту предприятия

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.

Результаты опроса клиентов МУП "АГЭС" о качестве обслуживания за 2022 год

Опрошены 269 респондентов, из которых:

1. Обращались в МУП "АГЭС":

Однократно - 51% опрошенных

Несколько раз за последние 5 лет - 48% опрошенных

Несколько раз за текущий год - 1% опрошенных

2. Обращались по вопросам:

Технологическое присоединение к электрическим сетям МУП "АГЭС" - 10%

Оказание услуг по согласованию - 1%

Оказание услуг по электромонтажным работам - 1%

Оказание услуг по переоформлению тех документации - 80%

Техническое обслуживание электросетевых объектов - 8%

Оценили качество обслуживания на предприятии

1	2	3	4	5
		2%	26%	72%

Оценили компетентность сотрудников предприятия

1	2	3	4	5
		1%	30%	69%

Оценили качество предоставляемых услуг

1	2	3	4	5
		1%	29%	70%

Оценили оперативность оказания услуг

1	2	3	4	5
		10%	27%	63%

Оценили возможность личного приема руководителями и сотрудниками предприятия

1	2	3	4	5
		9%	33%	58%

Оценили доброжелательность сотрудников офиса обслуживания клиентов

1	2	3	4	5
			15%	85%

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

- в целях своевременной обработки обращений, а также улучшения очного обслуживания и своевременного оповещения заявителей о готовности документации работниками офиса обслуживания клиентов установлен график приема входящих обращений, доставляемых нарочным, для представителей юридических лиц и граждан;
- заявителям представлена возможность подать заявку на технологическое присоединение через личный кабинет на сайте предприятия или направить обращения на электронную почту предприятия