

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг МУП г. Россошь «ГЭС» за 2023 год

4. Качество обслуживания

4.1. Информация о количестве обращений в адрес МУП г. Россошь «ГЭС», 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.

4.2. Информация о деятельности МУП г. Россошь «ГЭС» в части обслуживания потребителей приведена в Приложении № 4.2.

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей МУП г. Россошь «ГЭС» посредством телефонной связи приведена в Приложении № 4.3.

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 2023 году в МУП г. Россошь «ГЭС» поступило 1 414 обращений.

4.5. МУП г. Россошь «ГЭС» 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 строительству, реконструкции, техническому перевооружению электросетевых объектов

4.6. Основными целями и задачами МУП г. Россошь «ГЭС» в области взаимодействия с потребителями являются:

- повышение качества обслуживания потребителей;
- повышение уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг;
- усиление ответственности за надежность и качество оказания услуг.

Для потребителей, в том числе малоподвижных групп населения, обеспечена возможность удаленного доступа потребителей к информации об оказываемых услугах посредством официального сайта МУП г. Россошь «ГЭС», а также подачи заявки на технологическое присоединение через личный кабинет, размещенный на официальном сайте МУП г. Россошь «ГЭС». Кроме того, у МУП г. Россошь «ГЭС» заключено соглашение о взаимодействии с ПАО "ТНС энерго Воронеж", сокращающее до минимума число обращений Заявителя в энергосбытовую организацию для заключения договора энергоснабжения по итогам завершения процедура технологического присоединения.

4.7. Информация по обращениям потребителей в МУП г. Россошь «ГЭС» приведена в Приложении № 4.9.