**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг**

**МУП «РГРЭС» за 2021 год.**

**3.2.**В рамках исполнения плана мероприятий по «Повышению доступности энергетической инфраструктуры», утвержденного Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.06.2012 г. № 1144-р. реализованы следующие мероприятия:

* увеличена доля заявок на технологическое присоединение, направленных потребителями услуг в электронном виде с помощью личного кабинета на официальном сайте МУП «РГРЭС»;
* обеспечена возможность подачи заявок и документов в электронной форме в офисе обслуживания потребителей с использованием компьютерной техники, размещенной в общедоступном месте;
* осуществляется быстрая процедура формирования и выдачи документов(актов) для подписания, в том числе посредством электронного документооборота в личном кабинете заявителя на официальнм сайте МУП «РГРЭС»
* заключение договора энергоснабжения осуществляется через сетевую организацию до завершения процедуры технологического присоединения без взаимодействия заявителя с энергосбытовой организацией
* организована предварительная запись на прием по телефону, позволяющая выбрать наиболее удобное время для посещения офиса обслуживания.
* увеличился объем автоматизации деятельности по технологическому присоединению внутри сетевой организации;
* обеспечено своевременное направление заявителям уведомлений об исполнении мероприятий по технологическому присоединению со стороны сетевой организации посредством электронной почты;
* увеличена частота предоставления услуги, предусматривающей выполнение сетевой организацией мероприятий по технологическому присоединению, предписанных заявителю техническими условиями.
* обеспечен постоянный контроль за соблюдением условий для очного обслуживания потребителей в соответствии с рекомендациями Роспотребнадзора (наличие защитных масок, дезинфицирующих средств для обработки, соблюдение социальной дистанции и т.д.)

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

*Отсутствует.*

**3.5.**Предоставлена возможность рассчитать стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации с помощью интерактивного инструмента [https://gorseti62.ru](https://gorseti62.ru/).

**4. Качество обслуживания.**

**4.5. Дополнительные услуги, оказываемые потребителям услуг МУП «РГРЭС»**

МУП «РГРЭС» помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций, оказывает следующие дополнительные услуги:

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование услуги** | **Краткое описание** |
| Услуги по размещению | Услуги по размещению оборудования связи и телекоммуникационного оборудования на электросетевых объектах  |
| 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. |
| Консультационные и организационно-технические услуги | Услуги по проведению консультаций по вопросам энергоснабжения, выполнения электромонтажных работ, установки приборов учета и т.д. с выдачей абоненту письменного заключения по заявке абонента |

**4.6.Мероприятия МУП «РГРЭС», направленные на работу с социально уязвимыми группами населения.**

В части взаимодействия с потребителями услуг МУП «РГРЭС» руководствуется следующими принципами:

* соблюдение стандартов качества услуг сетевой организации,
* повышение уровня удовлетворенности получателей услуг сетевой организации, ее качеством и доступностью
* усиление ответственности за надежность и качество оказания услуг.

Особое внимание уделяется работе с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств).

Офис обслуживания предлагает потребителям услуг возможность выбора канала информационного взаимодействия (очного, заочного или интерактивного) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений.

При обращении в офис обслуживания инвалидов, участников ВОВ и боевых действий, реализуется право данной категории граждан на внеочередной прием.

Организована предварительная запись на прием на сайте МУП «РГРЭС», позволяющая выбрать наиболее удобное время для посещения офиса обслуживания.

|  |
| --- |
| Для потребителей услуг, в том числе маломобильных групп населения, обеспечена возможность удаленного доступа к информации об оказываемых услугах в разделе «Потребителям» официального сайта МУП «РГРЭС», а также подачи заявки на технологическое присоединение через личный кабинет заявителя на странице официального сайта МУП «РГРЭС» [https://gorseti62.ru](https://gorseti62.ru/).**4.8.Мероприятия, выполняемые в МУП «РГРЭС» в целях повышения качества обслуживания потребителей.** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **№ п/п** | **Описание мероприятий**  |
| 1 | Разработка и реализация мероприятий, связанных с соблюдением антиковидных ограничительных мер, введенных на территории РФ, и направленных на улучшение качества заочного обслуживания потребителей с использованием сети Интернет  |
| 2 | Обеспечение рассмотрения заявлений и иных обращений граждан в форме электронного документооборота  |
| 3 | Проведение целевых опросов потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания |
| 4 | Соблюдение условий для очного обслуживания потребителей в соответствии с рекомендациями Роспотребнадзора (наличие защитных масок, дезинфицирующих средств для обработки)  |
| 5 | Регулярное техническоге обслуживание электросетевого хозяйства  |
| 6 | Своевременное выполнение текущего ремонта электросетевого хозяйства  |
| 7 | Обеспечение условий для личного и заочного обслуживания потребителей (наличие пунктов обслуживания, телефонной связи, в т.ч. единого номера, сайта в сети Интернет)  |
| 8 | Своевременная подготовка необходимых документов для осуществления технологического присоединения  |
| 9 | Своевременное осуществление технологического присоединения  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |