**4.4. Категория обращений, поступивших в 2020 году, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, содержит заявку на оказание услуг (осуществление технологического присоединения, техническое обслуживание электрических сетей, дополнительные услуги).**

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

|  |
| --- |
| **Вид услуг** |
| Строительство ВЛ, аварийно-восстановительные работы, монтаж |
| Ремонт ВЛ, КЛ, силового трансформатора |
| Отыскание места повреждения, перенос опоры, переустройство ВЛ |
| Техническое обслуживание электроустановок и электросетей, предоставление места на опоре |
| Предоставление спецтехники с экипажем и без |
| Обслуживание и содержание сетей уличного освещения |
| Лабораторные испытания |

**4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств, матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан, осуществляются в АО «УСК» в соответствии с действующим Законодательством РФ и регламентирующими документами, разработанными на предприятии.**

**4.7. Темы проведённых опросов, проводимых сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания:**

Оценка качества предоставляемых услуг производилась посредством анкетирования при обращении потребителя в компанию.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тема опроса** | **Кол-во опрошенных потребителей****(чел.)** | **Результат опроса потребителей** |
| Оказание услуг по технологическому присоединению | 170 | В части соблюдения сроков и качества предоставления услуг нарекания отсутствуют, по результатам опроса можно сделать вывод, что по итогам 2020 года потребители удовлетворены качеством услуги по технологическому присоединению |
| Учёт электрической энергии | 40 | В части соблюдения сроков и качества по установке, замене приборов учёта электрической энергии, нарекания отсутствуют, по результатам опроса можно сделать вывод, что по итогам 2020 года потребители удовлетворены качеством оказания данной услуги  |
| Техническое обслуживание электросетевых объектов | 47 | В части соблюдения сроков нарекания отсутствуют, по качеству имеются незначительные замечания, по результатам опроса можно сделать вывод, что по итогам 2020 года потребители удовлетворены качеством проведения технического обслуживания электросетевых объектов |
| Качество обслуживания потребителей при обращении в пункты по обслуживанию клиентов | 80 | Основная часть опрошенных потребителей удовлетворена качеством обслуживания при обращении в пункты по обслуживанию клиентов |

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

В целях повышения качества обслуживания в АО «УСК» функционирует Центр обслуживания клиентов (принцип единого окна), также на территории двадцати одного муниципального образования Ульяновской области функционируют пункты по обслуживанию клиентов.

**Основные функции, которых заключаются в следующем:**

Организация работы по обслуживанию потребителей услуг АО «УСК»:

1. Прием и регистрация очного и заочного обращения потребителя, регистрация контактной информации потребителя, проверка корректности оформления заявок на оказание услуг, комплектности документов и полноты сведений в заявке в соответствии с требованиями нормативных правовых актов.
2. Предоставление консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации.
3. Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращений, содержащих жалобы.
4. Выдача документов потребителям, контроль сроков их согласования и выдачи.
5. Предоставление информации о причинах и сроках плановых перерывов передачи электрической энергии, о дате и времени восстановления передачи электрической энергии.
6. Мониторинг качества обслуживания клиентов и качества услуг, для определения уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания.

Заочное интерактивное обслуживание через сеть «Интернет», система "Вопрос-Ответ" в личном кабинете потребителя на сайте компании.

На сайте компании имеется вся необходимая информация:

* исчерпывающая информация о компании;
* справочная информация о правилах и порядке подключения и технологического присоединения;
* информацию по центрам питания;
* информация по дополнительным услугам (расценки, наименование услуги);
* контактные данные специалистов компании;
* адреса пунктов обслуживания клиентов;
* бланки необходимых документов;
* телефон доверия.