

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений "осуществление технологического присоединения" всего 1968 шт. обращений, содержащих жалобу "качество электрической энергии" 18 шт. обращений, содержащих заявку на оказание услуг "осуществление технологического присоединения" 1250 шт. поступивших в отчетном периоде 2022 года в соответствии с пунктом 4.1. Информации о качестве обслуживания потребителей услуг. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений "" всего обращений 1968 шт.

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

АО "Пятигорскэнерго" оказывает следующие виды услуг:

1. Замена ввода в жилые дома 2. Замена опоры. 3. Расчистка трасс ВЛ-0,4-10кВ от древесно-кустарниковой растительности с применением автовышки. 4. Замер и испытание заземляющего устройства для ТП.

Приём заявок на дополнительные услуги осуществляется:

- в офисе обслуживания населения.

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-I "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). В целях реализации клиентоориентированного подхода и повышения доступности энергетической инфраструктуры в 2022 году, внедрено информирование граждан и юр.лиц в сети "TELEGRAM". В офисе обслуживания населения АО «Пятигорскэнерго» входы оборудованы съемными пандусами и кнопками вызова для маломобильных посетителей. Для посетителей с детьми оборудован детский уголок. Для удобства обращений граждан и информационного обмена с ними, введен в эксплуатацию мессенджер "WhatsApp". Проведена информационная работа по увеличению доступности заочного обращения: электронной формы обращения: посредством сервиса "Личный кабинет" и сервиса "Обратная связь" на сайте АО "Пятигорскэнерго", в том числе путем добавления информации о времени работы и способах обращений в офис обслуживания населения.

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. В 2022 году проведено исследование (анкетирование), направленное на изучение качества обслуживания и оказываемых услуг. Исследование проводилось методом письменных опросов в офисе обслуживания населения. При проведении анкетирования собрано 158 анкет.

Основной целью проведения анкетирования являлось определение уровня удовлетворённости:

- организация обслуживания клиентов – средняя оценка - 5,
- осуществления процедуры технологического присоединения – средняя оценка - 5,
- передача электроэнергии – средняя оценка - 5,
- дополнительные услуги – средняя оценка – 4,
- вопросы повышения информативности о деятельности компании заинтересовали 71 % респондентов.

4.8. Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей. Для эффективной реализации клиентоориентированного подхода в работе в 2022 году развивались информационные сервисы. Участие в Вебинарах по вопросам повышения качества предоставляемых услуг. Участие руководящего состава на регулярной основе в выездных приёмах, проводимых профильным министерством по вопросам потребителей услуг по утверждённым Правительством Ставропольского края графикам. Проведение совещаний с представителями бизнес-сообщества региона с целью популяризации интерактивных сервисов и внедрения дополнительных услуг Общества. Проведена информационная работа по увеличению доступности заочного обращения: электронной формы обращения: посредством сервиса "Личный кабинет" и сервиса "Обратная связь" на сайте АО "Пятигорскэнерго", внедрена услуга обращения и направления документов посредством мессенджера "WhatsApp", внедрено информирование граждан и юр.лиц в сети "TELEGRAM".