

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
ООО «АСК» за 2023 год**

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации (далее - потребители) с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей (физические или юридические лица), а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме.

ООО «АСК»	Уровень напряжения	Юридические лица			Физические лица		
		Категория надежности			Категория надежности		
		1	2	3	1	2	3
	ВН	0	0	25			
	СН1	0	3	5			
	СН2	0	257	742			
	НН	0	371	444			8362

1.2. Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии, с разбивкой: физические лица, юридические лица, вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома, бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме.

ИТОГО ООО «АСК»				Организации				МЖД				Население и приравненные		
ВСЕГО	в т.ч. оборудовано ПУ	Автоматизация ПУ	%	ВСЕГО	в т.ч. оборудовано ПУ	Автоматизация ПУ	%	ВСЕГО	в т.ч. оборудовано ПУ	Автоматизация ПУ	%	в т.ч. оборудовано ПУ	Автоматизация ПУ	%
10209	10164	8989	88,0	1522	1477	817	55,3	325	325	182	56,0	8362	7990	95,6

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации: длина воздушных линий (далее - ВЛ) и кабельных линий (далее - КЛ) с разбивкой по уровням напряжения, количество подстанций 110 кВ, 35 кВ, 6(10) кВ в динамике относительно года, предшествующего отчетному, заполняется в произвольной форме.

П.1.3

Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации

ООО "Архангельская сетевая компания" (ООО "АСК")

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование показателя	Ед. измерения	Значение показателя, годы		
		(N-1) 2022	(N) 2023	Динамика изменения показателя
1	2			
Протяженность воздушных линий электропередачи в одноцепном выражении	км	417,577	439,742	
ВН (110 кВ и выше)	км	2,300	2,300	
СН1 (35-60 кВ)	км	4,790	4,640	
СН2 (1-20 кВ)	км	62,523	87,257	
НН (до 1 кВ)	км	347,965	345,545	
Протяженность кабельных линий электропередачи	км	219,726	343,667	
ВН (110 кВ и выше)	км			
СН1 (35-60 кВ)	км			
СН2 (1-20 кВ)	км	151,531	244,603	
НН (до 1 кВ)	км	68,195	99,064	
Количество подстанций	шт	190		
ВН (110 кВ и выше)	шт	2	2	

СН1 (35-60 кВ)	шт	4	4	
СН2 (1-20 кВ)	шт	184	320	
НН (до 1 кВ)	шт			

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме и выражается в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов.

П.1.4

Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации

ООО "Архангельская сетевая компания" (ООО "АСК")

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование показателя	Ед. измерения	Значение показателя, годы		
		(N-1) 2022	(N) 2023	Динамика изменения показателя
1	2			
Уровень физического износа воздушных линий электропередачи				
ВН (110 кВ и выше)	%	86	87	
СН1 (35-60 кВ)	%	77	78	
СН2 (1-20 кВ)	%	86	86	
НН (до 1 кВ)	%	83	83	
Уровень физического износа кабельных линий электропередачи				
ВН (110 кВ и выше)	%			

	СН1 (35-60 кВ)	%			
	СН2 (1-20 кВ)	%	77	77	
	НН (до 1 кВ)	%	60	60	
Уровень физического износа подстанций					
	ВН (110 кВ и выше)	%	92	90	
	СН1 (35-60 кВ)	%	89	87	
	СН2 (1-20 кВ)	%	71	71	
	НН (до 1 кВ)	%			

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по сетевой организации в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2022	2023	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})	1,36927	0,00139	
1.1	ВН (110 кВ и выше)			
1.2	СН1 (35-60 кВ)			
1.3	СН2 (1-20 кВ)			
1.4	НН (до 1 кВ)			
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})	0,07642	0,00304	
2.1	ВН (110 кВ и выше)			
2.2	СН1 (35-60 кВ)			
2.3	СН2 (1-20 кВ)			
2.4	НН (до 1 кВ)			

3	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) (Π_{SAIDI} , план)	4,1775	4,1149	
3.1	ВН (110 кВ и выше)			
3.2	СН1 (35-60 кВ)			
3.3	СН2 (1-20 кВ)			
3.4	НН (до 1 кВ)			
4	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) (Π_{SAIFI} , план)	0,9346	0,9206	
4.1	ВН (110 кВ и выше)			
4.2	СН1 (35-60 кВ)			
4.3	СН2 (1-20 кВ)			
4.4	НН (до 1 кВ)			
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	-	-	
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	-	-	

2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде.

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, Π_{SAIDI}				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, Π_{SAIFI}				Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), Π_{SAIDI} , план				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), Π_{SAIFI} , план				Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистрированных случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации к максимальному у количеству потребителей, обслуживаемых такой структурной единицей сетевой организации в отчетном периоде)	Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии, с указанием сроков
		BH	CH1	CH2	HH	BH	CH1	CH2	HH	BH	CH1	CH2	HH	BH	CH1	CH2	HH		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1.	Всего по сетевой организации			0,00139	0,00139			0,00304	0,00304			4,1149	4,1149			0,9206	0,9206	0,0011	Замена линий электропередач на перегруженных линиях; Замена ответвлений от ВЛ 0,38 кВ к зданиям; Замена перегруженных и ввод в работу дополнительных силовых трансформаторов на эксплуатируемых подстанциях; Срок проведения мероприятий- в течение всего срока эксплуатации сетей

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде, заполняется в произвольной форме.

Мероприятия, выполненные ООО «АСК» в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в 2023 г.

В 2023 году сетевой организацией ООО «АСК» в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии были выполнены следующие мероприятия:

1. Формирование дополнительной оперативно-выездной бригады для осуществления аварийных переключений, устранения аварийных ситуаций, снижения продолжительности прекращения подачи электроэнергии потребителям.
2. Отстройка уставок срабатывания релейной защиты и автоматики, обеспечение селективности срабатывания аппаратов защиты.
3. Проведение технического обслуживания электросетевого оборудования, регламентных работ согласно утвержденному графику.
4. Проведение текущих, капитальных ремонтов электросетевого оборудования согласно утвержденной программе ремонтов.
5. Реконструкция электросетевого оборудования, замена голых проводов ВЛ-0,4 кВ на изолированные (СИП).
6. Выделение охранных зон объектов электросетевого хозяйства.

2.4. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии, заполняется в произвольной форме.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невостробованной мощности (мощности, определяемой как разность между трансформаторной мощностью центров питания и суммарной мощностью энергопринимающих устройств, непосредственно (или опосредованно) присоединенных к таким центрам питания, и энергопринимающих устройств, в отношении которых имеются заявки на технологическое присоединение) для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах ее увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации, заполняется в произвольной форме.

Свободная для технологического подключения потребителей трансформаторная мощность по подстанциям и распределительным пунктам напряжением 35 кВ и ниже на объектах электросетевого хозяйства ООО «АСК» в 2023 г. отсутствовала.

3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в отчетном периоде, заполняется в произвольной форме.

В 2023 году сетевой организацией ООО «АСК» в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению были выполнены следующие мероприятия:

1. Обеспечена возможность подачи заявки через личный кабинет заявителя на сайте сетевой организации.
2. Обеспечена бесперебойность работы сайта сетевой организации в сети «интернет». Размещение на сайте типовых форм заявок на технологическое присоединение, типовых форм договоров, постановлений регулирующих органов, определяющих размер стандартизированных ставок за технологическое присоединение.
3. Выделение отдельного номера телефонной связи по вопросам технологического присоединения.

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

3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации.

N	Показатель	Категория присоединения потребителей услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности, в динамике по годам															Всего	
		до 15 кВт включительно			свыше 15 кВт и до 150 кВт включительно			свыше 150 кВт и менее 670 кВт			не менее 670 кВт			объекты по производству электрической энергии				
		N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	5822	108		20	29		11	23		8	15						175
2	Число заявок на технологическое	5822	108		20	29		11	23		8	15						175

	присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки																
3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:																
3.1	по вине сетевой организации																
3.2	по вине сторонних лиц																
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	5	5		5	5		18	20		21	21					
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к	5817	108		21	29		9	23		6	15					175

	электрическим сетям, штуки																
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	2569	3685		24	20		2	8		3	3					3716
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:		-			-			-			-					-
7.1	по вине сетевой организации																
7.2	по вине заявителя																
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	75	80		120	115		360	360		430	540					

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации (не заполняется, в случае наличия на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет интерактивного инструмента, который позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе параметров, предусмотренных настоящим пунктом).

Мощность энергопринимающих устройств заявителя, кВт			15		150		250		670	
Категория надежности			I - II	III	I - II	III	I - II	III	I - II	III
Расстояние до границ земельного участка заявителя, м	Необходимость строительства подстанции	Тип линии								
300 - сельская местность/200 - городская местность	Да	КЛ	1 561 938,00	866 738,05	3 992 353,85	1 819 915,25	3 569 204,70	2 141 277,50	11 770 350,95	7 313 420,00
		ВЛ	566 508,45	558 052,15	3 397 124,45	1 594 760,15	2 378 745,90	1 690 967,30	9 450 552,35	5 862 719,45
	Нет	КЛ	1 294 218,00	542 453,05	872 503,85	448 165,25	1 739 454,70	890 777,50	3 132 710,95	2 100 820,00
		ВЛ	298 788,45	233 767,15	277 274,45	223 010,15	548 995,90	440 467,30	812 912,35	650 119,45
750	Да	КЛ	4 564 014,00	2 479 111,00	7 716 938,75	2 908 442,75	6 471 591,75	2 813 471,75	15 124 446,50	7 893 850,25
		ВЛ	1 612 806,75	2 895 493,75	4 989 614,00	2 313 311,00	3 744 267,00	2 218 340,00	10 589 105,00	6 198 914,00
	Нет	КЛ	4 296 294,00	2 154 826,00	4 597 088,75	1 536 692,75	4 641 841,75	1 562 971,75	6 486 806,50	2 681 250,25
		ВЛ	1 345 086,75	2 571 208,75	1 869 764,00	941 561,00	1 914 517,00	967 840,00	1 951 465,00	986 314,00
1000	Да	КЛ	6 401 917,00	2 373 355,00	9 232 533,00	3 410 063,00	7 987 186,00	3 315 092,00	17 242 713,00	8 762 072,00
		ВЛ	2 765 484,00	1 579 846,00	5 596 100,00	2 616 554,00	4 350 753,00	2 521 583,00	11 195 591,00	6 502 157,00
	Нет	КЛ	6 134 197,00	2 049 070,00	6 112 683,00	2 038 313,00	6 157 436,00	2 064 592,00	8 605 073,00	3 549 472,00

		ВЛ	2 497 764,00	1 255 561,00	2 476 250,00	1 244 804,00	2 521 003,00	1 271 083,00	2 557 951,00	1 289 557,00
1250	Да	КЛ	7 917 511,25	2 874 975,25	10 748 127,25	3 911 683,25	9 502 780,25	3 816 712,25	19 360 979,50	9 630 293,75
		ВЛ	3 371 970,00	1 883 089,00	6 202 586,00	2 919 797,00	4 957 239,00	2 824 826,00	11 802 077,00	6 805 400,00
	Нет	КЛ	7 649 791,25	2 550 690,25	7 628 277,25	2 539 933,25	7 673 030,25	2 566 212,25	10 723 339,50	4 417 693,75
		ВЛ	3 104 250,00	1 558 804,00	3 082 736,00	1 548 047,00	3 127 489,00	1 574 326,00	3 164 437,00	1 592 800,00

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		
		N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	71	27		893	977		5882	275							
1.1	оказание услуг по передаче	3	-		6	-		6	13							

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	(8182) 24-88-33
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	977
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	977
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	-
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0:45
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	3:20

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 ООО «АСК» поступило 1279 обращений потребителей услуг. В целом количество заявок на оказание услуг, поступивших в 2023 году, составило 188 шт. Основную долю поступивших в ООО «АСК» заявок на оказание услуг составили заявки на технологическое присоединение – 175 шт. В 2023 году в ООО «АСК» жалоб потребителей услуг не поступало.

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

В 2023 году ООО «АСК» не было принято заявок на дополнительные платные услуги, в том числе на ремонтно-эксплуатационное обслуживание электросетевого оборудования, на услуги по отключению-подключению потребителей, по введению ограничения (восстановлению) потребления электроэнергии, на услуги связи, на выполнение работ «Под ключ».

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).

При работе с потребителями применяется индивидуальный подход к решению вопросов с учетом, в том числе, принадлежности потребителей к категории социально уязвимых групп населения.

В 2023 году компания продолжила развивать дистанционные клиентские услуги. Заочное интерактивное обслуживание потребителей осуществляется с использованием официального сайта www.ask29.ru.

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.

Изучение качества обслуживания и оказываемых услуг ООО «АСК» осуществляет на основании информации, поступающей от клиентов, в том числе отраженной потребителями в заполняемых опросных листах в рамках проводимого в Филиале постоянно действующего опроса потребителей по оценке качества клиентского обслуживания.

В офисе очного обслуживания потребителей услуг каждый посетитель может самостоятельно заполнить предложенную ему анкету, которая позволяет оценить такие показатели работы офиса, как скорость и качество обслуживания, доброжелательность и профессионализм персонала компании, полнота и доступность информации, представленной на сайте компании и в офисе, удобство расположения и время работы офиса. Для посетителей предусмотрена возможность изложить свои пожелания и дать предложения по организации работы офисов очного обслуживания или развития заочного обслуживания. Заполненную анкету клиент может отдать сотруднику офиса обслуживания, опустить в клиентский ящик или направить по почте.

Информация по опросным листам ежеквартально консолидируется с целью анализа и выработки предложений, направленных на дальнейшее улучшение качества обслуживания клиентов и постоянное повышение уровня удовлетворенности потребителей услуг.

В 2023 году анкеты заполнили 178 клиентов компании, из них 95% - физические лица. По вопросам осуществления технологического присоединения обратились 97% респондентов, за дополнительными платными услугами – 0,6%, по вопросам качества электрической энергии обратились 0,4% респондентов, по вопросу установки приборов учета эл/энергии – 2%.

Клиенты компании высоко оценивают полноту информации, профессионализм и доброжелательность персонала, общие оценки по компании составили 4,8 баллов (по пятибалльной шкале).

Большинство респондентов отмечают высокий уровень скорости обслуживания потребителей. Итоговая оценка данного показателя в среднем по компании составила 4,75 балла (по пятибалльной шкале).

При оценке каналов связи, которыми пользуются клиенты компании, 15% респондентов наиболее удобным для себя указали личное обращение в офисы очного обслуживания потребителей, 3% выбрали телефонную связь, 81% респондентов выбрали обращение через интернет-ресурсы и 1% - почтовую связь (клиентам была предоставлена возможность выбрать более одного вида канала связи).

С официальным сайтом компании знакомы 89% посетителей офисов очного обслуживания, принявших участие в опросе, при этом подавляющее большинство пользователей сайта (84%) довольны объемом представленной на нем информации.

У 100% опрошенных не возникало конфликтов по вопросам деятельности ООО «АСК».

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

ООО «АСК» проводит планомерную работу по совершенствованию взаимодействия с клиентами, по определению и выполнению требований клиентов, оптимизации производственных процессов, повышению уровня компетентности сотрудников, созданию положительного имиджа Общества у клиентов и партнеров по бизнесу. Проводится анализ поступивших жалоб и предложений, в том числе и по опросным листам с целью подготовки предупредительных мероприятий.

В 2023 году с целью повышения качества оказываемых услуг и обслуживания потребителей в Филиале были реализованы следующие мероприятия:

1. В условиях, вызванных СВО, активно продолжились развитие и доработка интерактивных сервисов взаимодействия с потребителями на сайте www.ask29.ru

4.9. Информация по обращениям потребителей.

