

4.3 Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:	номер телефона	(4217) 54-95-17 (4217) 54-95-68 (4217) 54-98-78 (4217) 54-96-54
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	1412
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	1412
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.	0,75
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	3

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений:

Всего: техническое обслуживание электросетевых объектов – 3258 шт

Обращений, содержащих жалобу – качество электрической энергии – 77 шт

Содержащих заявку на оказание услуг: техническое обслуживание электросетевых объектов – 3178 шт

4.6. Мероприятия 2021 года, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения:

1. Приняли участие в благотворительной акции по оказанию материальной помощи ветеранам ВОВ.
2. В рамках программы «Спорт детям» оказана финансовая помощь в проведении спортивных соревнований по боксу.
3. Оказана материальная помощь в организации новогодних праздников для многодетных семей, проводимых в Центральном округе города.

4.7. Темы и результаты опросов

В 2021 году для оценки уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг: по транспорту электроэнергии; по технологическому присоединению были проведены опросы среди потребителей, обратившихся в адрес МУ ППЭС очно.

Суммарный коэффициент удовлетворенности потребителей качеством услуг по результатам опросов составил 81 %

4.8. Мероприятия, выполненные в целях повышения качества обслуживания потребителей

В Участке учета электроэнергии (УУЭ) выделен телефонный номер для обращений потребителей по вопросу коммерческого учета электроэнергии с автоматической записью разговоров.