4.3 Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи

	**		
N	Наименование	Единица	
		измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных	номер	(4217) 54-95-17
	для обслуживания потребителей:	телефона	(4217) 54-95-68
	And occurring no speciments.	топофони	(4217) 54-98-78
			(4217) 54-96-54
2	Общее число телефонных вызовов от	единицы	
	потребителей по выделенным номерам		1532
	телефонов		
2.1	Общее число телефонных вызовов от	единицы	
	потребителей, на которые ответил оператор		1532
	сетевой организации		
2.2	Общее число телефонных вызовов от	единицы	
	потребителей, обработанных автоматически		-
	системой интерактивного голосового меню		
3	Среднее время ожидания ответа	мин.	
	потребителем при телефонном вызове на		0,75
	выделенные номера телефонов за текущий		
	период		
4	Среднее время обработки телефонного	мин.	
	вызова от потребителя на выделенные номера		3
	телефонов за текущий период		

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений в 2022 г:

Всего: техническое обслуживание электросетевых объектов – 3130 шт

Обращений, содержащих жалобу – качество электрической энергии – 84 шт

Содержащих заявку на оказание услуг: техническое обслуживание электросетевых объектов – 3046 шт

4.6. Мероприятия 2022 года, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения:

- 1. Приняли участие в благотворительной акции по оказанию материальной помощи беженцам с Украины.
- 2. Оказана финансовая помощь в проведении спортивных соревнований по боксу «Памяти российских воинов, погибших в горячих точках».
- 3. Оказана материальная помощь для многодетных семей в праздновании «Дня города».
- 4. Оказана благотворительная помощь ветеранам ВОВ ко дню Победы.

4.7. Темы и результаты опросов

В 2022 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 79 %

4.8. Мероприятия, выполненные в целях повышения качества обслуживания потребителей Оказание безвозмездной помощи по копированию и сканированию документов заявителей, обратившихся очно.