

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	1071
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	1071
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 в 2023 г:

Всего: техническое обслуживание электросетевых объектов – 2667 шт

Обращений, содержащих жалобу – качество электрической энергии – 84 шт

Содержащих заявку на оказание услуг: техническое обслуживание электросетевых объектов – 2583 шт

4.6. Мероприятия 2023 года, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения:

1. Оказана спонсорская помощь на приобретение защитных комплектов одежды участникам СВО.
2. Оказана финансовая помощь в проведении ежегодных спортивных соревнований по боксу «Памяти российских воинов, погибших в горячих точках».
3. Оказана материальная помощь для многодетных семей ко «Дню города».
4. Оказана благотворительная помощь ветеранам ВОВ ко дню Победы.

4.7. Темы и результаты опросов

В 2023 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 75 %

4.8. Мероприятия, выполненные в целях повышения качества обслуживания потребителей

Оказание безвозмездной помощи по копированию и сканированию документов заявителей, обратившихся очно, помощь заполнению «Личного кабинета».