**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг ООО «Энергошаля» за 2020 год разделы 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.8, 4.9**

**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**](#P792) **Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.**

В 2020 году в ООО «Энергошаля» наибольшее число обращений зарегистрировано в категории «Запрос справочной информации/консультации» и Обращений, содержащих заявку на оказание услуг.

По результатам рассмотрения обращений проанализированы их причины, запланированы мероприятия, о которых сообщено обратившемуся лицу.

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

За 2021 год ООО «Энергошаля» оказаны следующие дополнительные услуги (нетарифных) услуг:

1. Сдача имущества в аренду;

Актуальный детализированный список дополнительных (нетарифных) услуг и информация о их текущей стоимости расположены на сайте ООО «Энергошаля» на странице: https://energoshalia.ru/dostup-k-infrastrukture-dlya-razmeshcheniya-setey/

**4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств, матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан).**

В 2020 году посетителей очных офисов ООО «Энергошаля» пенсионеров, инвалидов, многодетных, участников ВОВ и боевых действий на территориях других государств, матерей-одиночек, участников ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненных к ним категории граждан обслуживали вне очереди и без предварительной записи.

**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.**

Анкетирование производилось в местах очного обслуживания потребителей.

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

На сегодняшний день в компании функционируют следующие основные формы и сервисы обслуживания потребителей при оказании услуг:

1. Очное: прием клиентов в 2 очных офисах обслуживания.
2. Заочное (интерактивное): круглосуточно телефонным центром поддержки клиентов по единому федеральному номеру [**8 800 250 94 11**](tel:88002509411), Личном кабинете на сайте Общества.

За отчетный период Обществом достигнуты плановые значения показателей качества оказываемых услуг, утвержденные органами государственного регулирования.

Основой мероприятий, реализуемых Обществом для улучшения системы обслуживания потребителей, являются следующие принципы работы с потребителями:

- обеспечение качества и доступности услуг в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

- достаточная информированность потребителей о компании и услугах.

С целью повышения уровня качества и доступности услуг в отчетном периоде со стороны Общества реализованы следующие мероприятия:

- Централизация обращений клиентов по отключениям электроэнергии из филиалов в контакт-центр;

- Разработка нового «Личного кабинета»;

- Доработка клиентских интерактивных сервисов на официальном сайте компании;

За отчетный период Обществом достигнуты плановые значения показателей качества оказываемых услуг, утвержденные органами государственного регулирования.

Основой мероприятий, реализуемых Обществом для улучшения системы обслуживания потребителей, являются следующие принципы работы с потребителями:

- обеспечение качества и доступности услуг в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

- достаточная информированность потребителей о компании и услугах.

**4.9. Информация по обращениям потребителей.**

Отражено в разделах 4.1. и 4.3. Информация о качестве обслуживания потребителей услуг.