**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг**

**ООО «Режевские электрические сети» за 2019 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.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Наимено-вание статьи | Потребители физические лица, штук | | Потребители юридические лица, штук | | Динамика по отношению к году, предшествующему отчетному | | |
| 2019 г. | 2018 г. | 2019 г. | 2018 г. | физ.лица | юр.лица | |
| 1. | По уровням напряжения: | 5848 | 6428 | 573 | 694 | -9,02% | | +8,07% |
| 1.1. | ВН | - | - | 9 | 9 | - | | 0% |
| 1.2. | СН1 | - | - | 5 | 5 | - | | 0% |
| 1.3. | СН2 | - | - | 390 | 390 | - | | 0% |
| 1.4. | НН | 5848 | 6428 | 169 | 290 | -9,02% | | +8,07% |
| 2. | По категориям надежности |  |  |  |  |  | |  |
| 2.1. | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | | - |
| 2.2. | 2 | 0 | 0 | 47 | 6 | - | | +783,33% |
| 2.3. | 3 | 5848 | 6428 | 526 | 688 | -9,02% | | -76,45% |

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.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование статьи | Потребители физические лица, штук | | Потребители юридические лица, штук | | Динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, % | |
| 2019 г. | 2018 г. | 2019 г. | 2018 г. | физ.лица | юр.лица |
| 1 | Количество точек поставки всего | 5848 | 6337 | 1302 | 1263 | -7,72 | 3,09 |
| 2 | Количество точек поставки оборудованных приборами учета электрической энергии | 5848 | 6337 | 1302 | 1263 | -7,72 | 3,09 |
| 3 | Количество точек поставки на вводных устройствах (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома | 345 | 345 | - | - | 0 | 0 |
| 4 | Количество точек поставки бесхозяйных объектов электросетевого хозяйства | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | Количество точек поставки с приборами учета с возможностью дистанционного сбора данных | 2164 | 1658 | 305 | 305 | 30,52 | 0 |

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.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Уровень напряжения | длина воздушных линий, км | | кабельных линий, км | | количество  подстанций, шт. | | Динамика относительно года, предшествующего отчетному |
|  | 2019 г. | 2018 г. | 2019 г. | 2018 г. | 2019 г. | 2018 г. |
| ВН | 6 | 6 | - | - | 1 | 1 | СН2 +4,08 % |
| СН1 | 10,164 | 10,164 | - | - | 3 | 3 |
| СН2 | 67,843 | 65,19 | 43,065 | 43,065 | 117 | 113 |
| НН | 198,269 | 198,269 | 50,159 | 50,159 |  | - |

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.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Уровень напряжения | ТП, % | | ВЛ, % | |
|  | 2019 г. | 2018 г. | 2019 г. | 2018 г. |
| ВН | 50 | 40 | 35 | 30 |
| СН1 | 40 | 35 | 45 | 37 |
| СН2 | 65 | 55-60 | 75 | 55-70 |
| НН | - | - | 70 | 65 |

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 | | |
| N-1  2018 г. | N (текущий год)  2019 г. | Динамика изменения показателя |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (base_2_182042_32768) | 4,505460 | 4,433344 |  |
| 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 (base_2_182042_32769) | 1,007950 | 0,852587 |
| 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) (base_2_182042_32770) | - | - |
| 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) (base_2_182042_32771) | - | - |
| 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 | 0 | 0 |
| 5.1 | В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки | 0 | 0 |

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, base_2_182042_32772 | | | | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, base_2_182042_32773 | | | | 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),  base_2_182042_32774 | | | | 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),  base_2_182042_32775 | | | | Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистрированных случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации к максимальному 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 |
| ВН | СН1 | СН2 | НН | ВН | СН1 | СН2 | НН | ВН | СН1 | СН2 | НН | ВН | СН1 | СН2 | НН |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 1 | Служба по эксплуатации электрооборудования | 4,433344 | 4,433344 | 4,433344 | 4,433344 | 0,852587 | 0,852587 | 0,852587 | 0,852587 | - | - | - | - | - | - | - | - |  | Ежемесячные текущие ремонты оборудования в, выполнение мероприятий по ИП в 2018-2022 годах. |
| n | Всего по сетевой организации | 4,433344 | 4,433344 | 4,433344 | 4,433344 | 0,852587 | 0,852587 | 0,852587 | 0,852587 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

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

Планирование ежемесячных текущих ремонтов электросетевого оборудования на протяжении года, реализация мероприятий по инвестиционной программе 2018-2022 года, оптимизация работы оборудования.

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: Не имеется.

3. Информация о качестве услуг

по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невостребованной 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.

Мощность = 2,2 МВт

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

Создание центов обслуживания потребителей в соответствии с действующим законодательством, контроль за каждым этапом выполнения мероприятий с момента подачи заявки на ТП и до момента подачи напряжения Заявителю, сокращение сроков выполнения мероприятий по тех присоединению от сроков установленных в договоре на тех присоединение.

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

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  2018г. | N (текущий год)  2019 г. | Динамика изменения показателя, % | N-1  2018 г. | N (текущий год) 2019 г. | Динамика изменения показателя, % | N-1  2018 г. | N (текущий год) 2019 г. | Динамика изменения показателя, % | N-1  2018 г. | N (текущий год) 2019 г. | Динамика изменения показателя, % | N-1  2018 г. | N (текущий год) 2019 г. | 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 | 157 | 139 | -11,5  -13,3  0  0  0  -60  -7,7  +134,2 | 12 | 19 | +58,3  +33,3  0  0  0  -60  +25  +100 | 1 | 0 | -100  -100  0  0  0  -100  -100  -100 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 159 |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 157 | 136 | 12 | 16 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 153 |
| 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: | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.1 | по вине сетевой организации | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |  |
| 3.2 | по вине сторонних лиц | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |  |
| 4 | Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 0 | 5 | 2 | -60 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 143 | 132 | 12 | 15 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 148 |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 38 | 89 | 0 | 11 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| 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: | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 | 90 |
| 7.1 | по вине сетевой организации | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |  | 0 | 0 | 0 |
| 7.2 | по вине заявителя | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |  | 0 | 0 | 0 |
| 8 | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 120 | 90 | 120 | 90 | - |  | - |  |  | - |  |  |

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).

Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации определяется по стандартизированным тарифным ставкам за технологическое присоединение к электрическим сетям сетевых организаций, ставки за единицу максимальной мощности для определения платы за технологическое присоединение к электрическим сетям сетевых организаций на территории Свердловской области на 2019 год, которые утверждены [постановлении Региональной энергетической комиссии №322-ПК от 25.12.2018 г.](http://res-rezh.ru/wp-content/uploads/2019/02/%D0%9F%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5-%D0%A0%D0%AD%D0%9A-%D0%A1%D0%9E-2018_322.doc) «Об установлении стандартизированных тарифных ставок, ставок за единицу максимальной мощности и формул платы за технологическое присоединение к электрическим сетям сетевых организаций на территории Свердловской области на 2019 год» (источник официального опубликования www.pravo.gov66.ru, Опубликование № 20048 от 28 декабря 2018 г.).

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 500 - сельская местность/300 - городская местность | Да | КЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ВЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Нет | КЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ВЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 750 | Да | КЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ВЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Нет | КЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ВЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1000 | Да | КЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ВЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Нет | КЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ВЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1250 | Да | КЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ВЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Нет | КЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ВЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |

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  2018г. | N (текущий год)  2019 г. | Динамика изменения показателя, %\* | N-1  2018г. | N (текущий год) 2019 г. | Динамика изменения показателя, %\* | N-1  2018г. | N (текущий год) 2019 г. | Динамика изменения показателя, %\* | N-1  2018г. | N (текущий год) 2019 | Динамика изменения показателя, %\* | N-1  2018г. | N (текущий год) 2019 г. | 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: | 250 | 168 | -33% | 5 | 30 | 500% | 0 | 26 | 100 | 8 | 2 | -75% | 1 | 0 | -100 |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 189 | 159 | +239% | 5 | 0 | 100 | 0 | 25 | 100 | 1 | 2 | 100 | 0 | 0 | 0 |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | 61 | 8 | -87% | 0 | 30 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.4 | качество обслуживания | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов | 0 | 1 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.6 | прочее (указать) | 0 | 2 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Жалобы |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.1.1 | качество услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.1.2 | качество электрической -энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.2 | осуществление технологического присоединения | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.3 | коммерческий учет электрической энергии | 0 | 7 | 100 | 0 | 30 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.4 | качество обслуживания | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.5 | техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.6 | прочее (указать) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Заявка на оказание услуг |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 157 | 159 | 1,3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 25 | 100 | 1 | 2 | 100 | 0 | 0 | 0 |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.3 | организация коммерческого -учета электрической энергии | 61 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.4 | прочее (указать) | 2 | 3 | 50 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Офис обслуживания потребителей | Тип офиса | Адрес местонахождения | Номер телефона, адрес электронной почты | Режим работы | Предоставляемые услуги | Количество потребителей, обратившихся очно в отчетном периоде | Среднее время на обслуживание потребителя, мин. | Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин. | Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания (при наличии указать названия организаций) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 1 | Офис на Красноар-мейской, 7, каб.7 | Очное обслуживание | Свердловская область, г.Реж, ул. Красноармейская, д.7 | 343-643-50-41,  343-213-20-77  elsetirezh@mail.ru | C 8-00 до 18-00 | технологическое присоединение к эл.сетям, заявки на замену ПУ, заявки на услуги в/в лаборатории, заявки иные работы, восстановление ранее выданных документов на ТП | 226 | 20 | 1 | - |

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 | 343-643-50-41,  343-213-20-77 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по  выделенным номерам телефонов | единицы | 1 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 1 |
| 2.2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню | единицы | 0 |
| 3 | Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 0 |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 0 |

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](#P1394) Информации о качестве обслуживания потребителей услуг – обращения по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации.

4.5. Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций: услуги по обслуживанию электросетевого оборудования; услуги по испытанию и измерению высоковольтной лабораторией.

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](consultantplus://offline/ref=D0DFF5CC3BBDBA88642F767ED302E176A5F7D05566EF33FA5F8D83F0A1r7S0I) 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](consultantplus://offline/ref=D0DFF5CC3BBDBA88642F767ED302E176A5F7D05566E933FA5F8D83F0A170153E5D42321915E1BAABrBS9I) 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) нет.

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:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вопрос | Хорошо, в % | Удовл., в % | Плохо, в % |
| 1) Как Вы оцениваете качество услуг по технологическому присоединению | 100 | 0 | 0 |
| 2) Как Вы оцениваете оперативность принятия мер по обращениям | 100 | 0 | 0 |
| 3) Как Вы оцениваете доступность предоставленной информации | 90 | 10 | 0 |

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

4.9. Информация по обращениям потребителей.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Идентификационный номер обращения | Дата обращения | Время обращения | Форма обращения | | | | | Обращения | | | | | | Обращения потребителей, содержащие жалобу | Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг | | | | | Факт получения потребителем ответа | | | | | Мероприятия по результатам обращения | | | |
| Очное обращение | Заочное обращение посредством телефонной связи | Заочное обращение посредством сети Интернет | Письменное обращение посредством почтовой связи | Прочее | Оказание услуг по передаче электрической энергии | Осуществление технологического присоединения | Коммерческий учет электрической энергии | Качество обслуживания потребителей | Техническое обслуживание электросетевых объектов | Прочее | Качество услуг по передаче электрической энергии | | Качество электрической энергии | Осуществление технологического присоединения | Коммерческий учет электрической энергии | Качество обслуживания потребителей | | Техническое обслуживание электросетевых объектов | Прочее | По технологическому присоединению | Заключение договора на оказание услуг по передаче электроэнергии | | Организация коммерческого учета электроэнергии | Прочее | Заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки | | Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков | Обращение оставлено без ответа | Выполненные мероприятия по результатам обращения | Планируемые мероприятия по результатам обращения |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | | 17 | 18 | 19 | 20 | | 21 | 22 | 23 | 24 | | 25 | 26 | 27 | | 28 | 29 | 30 | 31 |
| 1 | № заявок на ТП в соответствии с журналом | В период с 09.01.2019по 30.12.2019 г. | В соответствии с журналом | да | нет | нет | нет | нет | 0 | 159 | 0 | 0 | 0 | 0 |  | | нет | да |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  |  |
| 2 | № заявок на в соответствии с журналом вх. коррепонденции | В период с 09.01.2019по 30.12.2019 г. | В соответствии с журналом | нет | нет | нет | да | нет | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |  | | нет | да |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  |  |
| 3 | № заявок на в соответствии с журналом вх. коррепонденции | В период с 09.01.2019по 30.12.2019 г. | В соответствии с журналом | нет | нет | да | нет | нет | 0 | 25 | 0 | 0 | 0 | 0 |  | | нет | да |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  |  |