**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг**

**ООО «Режевские электрические сети» за 2020 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 |
| 2020 г. | 2019 г. | 2020 г. | 2019 г.  | физ.лица | юр.лица |
| 1. | По уровням напряжения: | 5654 | 5848 | 504 | 573 | -3,3% | -12% |
| 1.1. | ВН | - | - | 9 | 9 | 0% | 0% |
| 1.2. | СН1 | - | - | 5 | 5 | 0% | 0% |
| 1.3. | СН2 | - | - | 331 | 390 | 0% | -15% |
| 1.4. | НН | 5654 | 5848 | 159 | 169 | -3,3% | -5,9% |
| 2. | По категориям надежности |  |  |  |  |  |  |
| 2.1. | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0% |
| 2.2. | 2 | 0 | 0 | 47 | 47 | 0% | 0% |
| 2.3. | 3 | 5654 | 5848 | 457 | 526 | -3,3% | -13,11% |

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, % |
| 2020 г. | 2019 г. | 2020 г. | 2019 г. | физ.лица | юр.лица |
| 1 | Количество точек поставки всего  | 5654 | 5848 | 1184 | 1302 | -3,3% | -9,1% |
| 2 | Количество точек поставки оборудованных приборами учета электрической энергии | 5654 | 5848 | 1184 | 1302 | -3,3% | -9,1% |
| 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 | 2317 | 2164 | 350 | 305 | 7,01% | 14,75% |

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 |
|  | 2020 г. | 2019г. | 2020 г. | 2019 г. | 2020 г. | 2019 г. |
| ВН | 6 | 6 | - | - | 1 | 1 | --- % |
| СН1 | 10,16 | 10,164 | - | - | 3 | 3 |
| СН2 | 67,843 | 67,843 | 43,065 | 43,065 | 119 | 117 |
| НН | 198,689 | 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, % |
|  | 2020 г. | 2019 г. | 2020 г. | 2019 г. |
| ВН | 55 | 50 | 40 | 35 |
| СН1 | 45 | 40 | 50 | 45 |
| СН2 | 70 | 65 | 80 | 75 |
| НН | - | - | 75 | 70 |

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-12019 г. | N (текущий год)2020 г. | Динамика изменения показателя |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (base_2_182042_32768) | 4,433344 | 3,097738 |  |
| 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) | 0,852587 | 0,970459 |
| 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) | 0 | 0 |
| 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 | 3,097738 | 3,097738 | 3,097738 | 3,097738 | 0,852587 | 0,970459 | 0,970459 | 0,970459 | - | - | - | - | - | - | - | - |  | Ежемесячные текущие ремонты оборудования в, выполнение мероприятий по ИП в 2018-2022 годах. |
| n | Всего по сетевой организации | 3,097738 | 3,097738 | 3,097738 | 3,097738 | 0,852587 | 0,970459 | 0,970459 | 0,970459 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

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.

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-12019г. | N (текущий год)2020 г. | Динамика изменения показателя, % | N-12019 г. | N (текущий год) 2020 г. | Динамика изменения показателя, % | N-12019 г. | N (текущий год) 2020 г. | Динамика изменения показателя, % | N-12019 г. | N (текущий год) 2020 г. | Динамика изменения показателя, % | N-12019 г. | N (текущий год) 2020 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 | 139 | 134 | -13,7-7,30000-4,525,8 | 19 | 11 | -42-37,50000-400 | 0 | 2 | 100100000100-1001000 | 1 | 0 | -100 | 0 | 0 | 0 | 147 |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 136 | 126 | 16 | 10 | 0 | 2 | 1 | 0 | -100 | 0 | 0 | 0 | 138 |
| 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 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | -100 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 132 | 126 | 15 | 9 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 136 |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 89 | 112 | 11 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 123 |
| 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 | 12,2 | 0 | 0 | 0-40 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 | 90 | 101 | 90 | 54 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

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, ставкам за единицу максимальной мощности для определения платы за технологическое присоединение к электрическим сетям сетевых организаций на территории Свердловской области на 2020 год утвержденные постановлением Региональной энергетической комиссии Свердловской области №267-ПК от 25.12.2019 г. «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 2020 год» (источник официального опубликования www.pravo.gov66.ru, опубликование № 24240, от 27 декабря 2019 г.), постановлением Региональной энергетической комиссии Свердловской области № 103-ПК от 08.10.2020 «О внесении изменений в постановление Региональной энергетической комиссии Свердловской области от 25.12.2019 № 267-ПК «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 2020 год» (источник официального опубликования www.pravo.gov66.ru, опубликование № 27457, от 13 октября 2020 г.), постановлением Региональной энергетической комиссии Свердловской области от 14.10.2020 № 104-ПК «О внесении изменения в постановление Региональной энергетической комиссии Свердловской области от 25.12.2019 № 267-ПК «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 2020 год» (источник официального опубликования www.pravo.gov66.ru, опубликование № 27617, от 21 октября 2020 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-12019г. | N (текущий год)2020 г. | Динамика изменения показателя, %\* | N-12019г. | N (текущий год) 2020 г. | Динамика изменения показателя, %\* | N-12019г. | N (текущий год) 2020 г. | Динамика изменения показателя, %\* | N-12019г. | N (текущий год) 2020 | Динамика изменения показателя, %\* | N-12019г. | N (текущий год) 2020 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: | 170 | 235 | 138 | 30 | 89 | 296 | 26 | 6 | 23% | 2 | 0 | % | 0 | 0 | 0 |
| 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 | 159 | 147 | -7,5 | 0 | 29 | 100 | 25 | 6 | 24% | 2 | 0 | % | 0 | 0 | 0 |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | 8 | 25 | 212 | 30 | 58 | 193 | 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 | 1 | 63 | 6300 | 0 | 2 | 100 | 1 | 0 | -100% | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.6 | прочее (указать) | 2 | 0 | -0% | 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 | 4 | 100% | 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 | 7 | 1 | -86% | 30 | 0 | % | 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 | 1 | 100% | 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 | 159 | 147 | -7,5% | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 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 | 1 | 2 | 100% | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.4 | прочее (указать) | 3 | 2 | -33,3% | 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 | 343-643-51-70 (доб.4), 343-213-20-77elsetirezh@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 | 330 | 0,25 | 0 | Нет |

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 | 343-643-51-70 (доб.4),   343-213-20-77 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | 39 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 39 |
| 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. | 0,5 |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 0,5 |

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 – коммерческий учет электрической энергии.

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 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 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 |
| 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 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 1 | № заявок на ТП в соответствии с журналом | В период с 10.01.2020по 31.12.2020 г. | В соответствии с журналом  | да | да | да | да | нет | 0 | 184 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | № заявок на в соответствии с журналом вх. коррепонденции | В период с 10.01.2020по 31.12.2020 г. | В соответствии с журналом  | да | да | нет | нет | нет | 0 | 0 | 83 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | № заявок на в соответствии с журналом вх. коррепонденции | В период с 10.01.2020по 31.12.2020 г. | В соответствии с журналом  | да | да | нет | нет | нет | 0 | 0 | 0 | 0 | 65 | 0 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Идентификационный номер обращения | Дата обращения | Время обращения | Обращения потребителей, содержащие жалобу | Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг |
| 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 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 |
| 1 | № заявок на ТП в соответствии с журналом | В период с 10.01.2020по 31.12.2020 г. | В соответствии с журналом  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 149 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | № заявок на в соответствии с журналом вх. коррепонденции | В период с 10.01.2020по 31.12.2020 г. | В соответствии с журналом  | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| 3 | № заявок на в соответствии с журналом вх. коррепонденции | В период с 10.01.2020по 31.12.2020 г. | В соответствии с журналом  | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Идентификационный номер обращения | Дата обращения | Время обращения | Факт получения потребителем ответа | Мероприятия по результатам обращения |
| 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 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |
| 1 | № заявок на ТП в соответствии с журналом | В период с 10.01.2020по 31.12.2020 г. | В соответствии с журналом  | да | нет | нет | удов. | - |
| 2 | № заявок на в соответствии с журналом вх. коррепонденции | В период с 10.01.2020по 31.12.2020 г. | В соответствии с журналом  | да | нет | нет | удов. | - |
| 3 | № заявок на в соответствии с журналом вх. коррепонденции | В период с 10.01.2020по 31.12.2020 г. | В соответствии с журналом  | да | нет | нет | удов. | - |