Приложение N 7

к Единым стандартам

качества обслуживания сетевыми

организациями потребителей

услуг сетевых организаций

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг**

**ООО «Череповецкая электросетевая компания» за 2021 год**

1. Общая информация

* 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.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| год | класс расчетного напряжения | Количество объектов, шт. | | | | | |
| Физические лица | | | Юридические лица | | |
| Категория надежности | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 |
| 2020 | 0,4 кВ |  |  | 74 |  |  | 46 |
| 10 кВ |  |  | - |  |  | 138 |
| 2021 | 0,4 кВ |  |  | 76 |  |  | 48 |
| 10 кВ |  |  |  |  |  | 138 |

* 1. 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.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Критерий | Физические лица | | Юридические лица | |
| 2020 | 2021 | 2020 | 2021 |
| Кол-во точек поставки, в т.ч. оборудованные приборами учета | 74 | 76 | 362 | 367 |
| Кол-во точек поставки, оборудованных приборами учета АИИС КУЭ | 74 | 76 | 169 | 173 |

* 1. 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.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | |  | | |  | | |
| Таблица №1 | | | |  | | |  | | | |  | | | |
| ЛЭП -0,4 кВ, ЛЭП-10 кВ | | | | | | | **2020 г.** | | | | **2021 г.** | | | | Динамика  % |
| ВЛЭП | | | | 1 - 20 | | | 8,913 | | | | 8,913 | | | |  |
| КЛЭП | | | | 3 - 10 | | | 85,760 | | | | 85,760 | | | |
| **СН-2, всего** | | | | **–** | | | **94,67** | | | | **94,67** | | | |
| ВЛЭП | | | | 0,4 кВ | | | 3,100 | | | | 3,230 | | | |
| КЛЭП | | | | до 1 кВ | | | 20,803 | | | | 20,803 | | | |
| **НН, всего** | | | | **–** | | | **23,903** | | | | **23,033** | | | |
| **Всего ЛЭП, км** | | | | **–** | | | **118,58** | | | | **118,71** | | | | 0,1 |
| Таблица №2 | | |  | | | | | | | |  | | | |  | | | |  |  | |  | | |
|  | | | Подстанции 10/0,4 кВ | | | | | | | |  | | |  | **2020 г.** | | **2021 г.** | | Динамика  % | |  |  | |  | |  |
| Однотрансформаторная ТП, КТП | | | | | | | | 1 - 20 | | | | | | 36 | | | 36 | | 0 | | |
| Двухтрансформаторная ТП, КТП | | | | | | | | 1 - 20 | | | | | | 34 | | | 34 | | 0 | | |
|  | | | |

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.

Износ-75%.

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 | | |
| 2020г. | 2021 г. | Динамика изменения показателя |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии () |  |  |  |
| 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) | 1,781559633 | 0,642094808 | -63 |
| 2 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии () |  |  |  |
| 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) | 0,181192661 | 0,255079007 | 40 |
| 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) () |  |  |  |
| 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) | 0,449541339 | 1,0828307 | 140 |
| 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) () |  |  |  |
| 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) | 0,169724771 | 0,544018059 | 221 |
| 5 | Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки | 0 | 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 | 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, | | | | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, | | | | 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), | | | | 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), | | | | 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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ... |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| n | Всего по сетевой организации | - | - | - | 0,642094808 | - | - | - | 0,255079007 |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |  |

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

Проведение ремонтных работ согласно утвержденных годовых графиков плановых капитальных и средних ремонтов электрооборудования.

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.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование питающего центра | Количество и мощность установленных трансформаторов, шт.×МВА | Максимально допустимая нагрузка питающего центра, кВт | Мощность по заключенным договорам на ТП, кВт | Мощность по договорам на ТП, находящихся на согласовании, кВт | Резерв мощности с учетом договоров на ТП, кВт |
| РП-8,РП-9,РП-10 (ТП- Новые Углы) | 19,36 | 15504,9 | 8658 | 1290 | 5556,9 |

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

Для повышения качества обслуживания потребителей по присоединению к электрическим сетям в рамках процедуры технологического присоединения на предприятии разработано и действует «Положение о технологическом присоединении».

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

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 | | |
| 2020 | 2021 (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | 2020 | 2021(текущий год) | Динамика изменения показателя, % | 2020 | 2021 (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | 2020 | 2021(текущий год) | Динамика изменения показателя, % | 2020 | 2021 (текущий год) | 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 | 5 | 3 | -40 | 7 | 5 | -28 | 5 | 4 | -20 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 13 |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 5 | 3 | -40 | 7 | 5 | -28 | 5 | 4 | -20 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 13 |
| 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 | 0 | 0 |  |
| 3.1 | по вине сетевой организации | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3.2 | по вине сторонних лиц | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 4 | Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 5 | 2 | -60 | 6 | 5 | -16 | 4 | 3 | -25 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 3 | 3 | 0 | 6 | 7 | 102 | 4 | 2 | -50 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 13 |
| 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 | 0 | 0 | 0 |  |
| 7.1 | по вине сетевой организации | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 7.2 | по вине заявителя | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |  |
| 8 | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации (руб. с НДС).

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | 65179 | 550 | 71979 | 41377 | 2253623,60 | 1614324,30 | 5228007 | 4434421 |
| ВЛ | 65179 | 550 | 71979 | 41377 | 1835333 | 1405179 | 4698053,40 | 4169444,20 |
| Нет | КЛ | 65179 | 550 | 71979 | 41377 | 1289373,60 | 650074,30 | 1597947 | 804361 |
| ВЛ | 65179 | 550 | 71979 | 41377 | 871083 | 440929 | 1067993,40 | 539384,20 |
| 750 | Да | КЛ | 65179 | 37977 | 71979 | 41377 | 4079715,50 | 2527370,25 | 7516959 | 5578897 |
| ВЛ | 65179 | 37977 | 71979 | 41377 | 3033989 | 2004507 | 6192075 | 4916455 |
| Нет | КЛ | 65179 | 37977 | 71979 | 41377 | 3115465,50 | 1563120,25 | 3886899 | 1948837 |
| ВЛ | 65179 | 37977 | 71979 | 41377 | 2069739 | 1040257 | 2562015 | 1286395 |
| 1000 | Да | КЛ | 65179 | 37977 | 71979 | 41377 | 5094211 | 3034618 | 8788599 | 6214717 |
| ВЛ | 65179 | 37977 | 71979 | 41377 | 3699909 | 2337467 | 7022087 | 5331461 |
| Нет | КЛ | 65179 | 37977 | 71979 | 41377 | 4129961 | 2070368 | 5158539 | 2584657 |
| ВЛ | 65179 | 37977 | 71979 | 41377 | 2735659 | 1373217 | 3392027 | 1701401 |
| 1250 | Да | КЛ | 65179 | 37977 | 71979 | 41377 | 6108706,50 | 3541865,75 | 10060239 | 6850537 |
| ВЛ | 65179 | 37977 | 71979 | 41377 | 4365829 | 2670427 | 7852099 | 5746467 |
| Нет | КЛ | 65179 | 37977 | 71979 | 41377 | 5144456,50 | 2577615,75 | 6430179 | 3220477 |
| ВЛ | 65179 | 37977 | 71979 | 41377 | 3401579 | 1706177 | 4222039 | 2116407 |

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 | | |
|  |  | 2020 | 2021(текущий год) | Динамика изменения показателя, % | 2019 | 2020 (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | 2020 | 2021  (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | 2020 | 2021 (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя, % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
|  | Всего обращений потребителей | 40 | 11 | -72 | 0 | 0 | 0 | 238 | 256 | 9 | 19 | 16 | -15 | 0 | 0 | 0 |
| 1 | Обращений потребителей, в том числе: | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 227 | 252 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 227 | 252 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.6 | входяшая документация (техническая и бухгалтерская) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 19 | 16 | -15 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Жалобы | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 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 | 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 | 40 | 11 | -72 | 0 | 0 | 0 | 11 | 4 | -64 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 16 | 11 | -32 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | 16 | 0 | -100 | 0 | 0 | 0 | 6 | 2 | -67 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии | 3 | 0 | -100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.4 | Переоформление, восстановление документов | 15 | 0 | -100 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | -100 | 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 | АБК | офис | 162600, Вологодская обл., г.Череповец, ул. Окружная,6 | (8202)59-83-00,  mail@chesk-35.ru | 8.00-17.00 час., пятница 8.00-15.45час. | Услуги по передаче электроэнергии, технологическое присоединение к сетям, услуги электротехнической лаборатории | 26 | 15-25 мин. | 0 мин. | 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 | 8(8202)59-83-00, 8(8202)59-85-72 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | 48 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 48 |
| 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. | 1 |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 8,5 |

4.4. Наибольшее количество обращений при очном обслуживании поступило по вопросам технологического присоединения к электрическим сетям.

Наибольшее количество обращений с использованием системы Интернет поступило по вопросам оказания услуг по передаче электрической энергии

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

* Услуги по монтажу, сборке электрических шкафов;
* Услуги по испытаниям и измерениям;
* Услуги по ремонту, эксплуатации воздушных и кабельных линий, трансформаторов;

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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=300846&date=28.08.2019) 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=314848&date=28.08.2019&dst=100066&fld=134) 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).

Не выполнялось

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.

|  |  |
| --- | --- |
| Критерий Оценки | Средняя оценка по 10-ти бальной шкале |
| Удобство способа подачи заявки на оказание услуги | 9,6 |
| График работы центра обслуживания потребителей | 9,5 |
| Доступность информационно-справочных материалов, необходимых для оформления заявки | 9,6 |
| Компетентность/грамотность сотрудника, принимавшего заявку/обращение | 9,9 |
| Время ожидания при подаче заявки | 9,5 |
| Консультирование по интересующим Вас вопросам | 9,8 |
| Степень удовлетворенности ответами, полученными на заданные Вами вопросы, касающиеся процедуры технологического присоединения | 9,8 |
| Степень удовлетворенности полученных услуг и выполненных работ, оказанных Вам со стороны сетевой организации | 9,6 |
| **Общее количество баллов:** | 9,66 |

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

* Заключение договоров купли - продажи (энергоснабжения) через сетевую организацию до завершения процедуры технологического присоединения без взаимодействия заявителя с энергосбытовой организацией
* Привлечение заявителей пользоваться услугами ООО «Череповецкая электросетевая компания» через личный кабинет на официальном сайте ООО «ЧэСК»

4.9. Информация по обращениям потребителей.