Приложение N 7

к Единым стандартам

качества обслуживания сетевыми

организациями потребителей

услуг сетевых организаций

**Информация о качестве обслуживания потребителей ООО «Региональная энергетическая компания» услуг за 2020 год**

1. **Общая информация о сетевой организации**
   1. Количество потребителей услуг ООО «Региональная энергетическая компания», юридические и физические лица

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Уровень напряжения | Количество потребителей |
| Юридические лица | ВН | 4 |
|  | СН2 | 48 |
|  | НН | 172 |
| Физические лица | ВН | - |
|  | СН2 | 6 |
|  | НН | 1802 |

* 1. Количество точек поставки

|  |  |
| --- | --- |
| Юридические лица | 395 |
| Физические лица | 1808 |
| Управляющие компании | 418 |

* 1. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации за 2020 год

*Таблица 1.3.1 Длина воздушных линий (далее - ВЛ) и кабельных линий (далее - КЛ)*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **на 01.01.2020** | | | **на 31.12.2019** | | |
| **Количество (шт)** | **Протяженность по трассе (км)** | **Протяженность по цепям (км)** | **Количество (шт)** | **Протяженность по трассе (км)** | **Протяженность по цепям (км)** |
| **ИТОГО ВЛ** | **48** | **71,2935** | **71,2935** | **48** | **88,3415** | **5,843** |
| ВЛ 0,4 кВ | 20 | 30,871 | 30,871 | 11 | 46,618 | 0 |
| ВЛ 1-20 кВ | 26 | 39,5125 | 39,5125 | 34 | 41,7235 | 0,616 |
| ВЛ 35кВ | 1 | 1,561 | 1,561 | 2 | 0 | 4,317 |
| ВЛ 110 кВ | 1 | 0,91 | 0,91 | 1 | 0 | 0,91 |
| **ИТОГО КЛ** | **259** | **92,8653** | **92,8653** | **231** | **150,6772** | **150,6772** |
| КЛ 0,4 кВ | 181 | 48,2952 | 48,2952 | 155 | 79,1092 | 79,1092 |
| КЛ 10 кВ | 78 | 44,5701 | 44,5701 | 76 | 71,568 | 71,568 |

*Таблица 1.3.2 Количество подстанций 6(10)-220 кВ*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Период** | **Общее количество (шт)** | **Перечень электросетевого оборудования** | | | | | | | | | | | | | | | |
| **2 КТПНУ** | **2 БКТП** | **БКТП** | **КТНП** | **КТПНК** | **КТПНТ** | **КТП** | **КТПВ** | **КТПК** | **КТПН** | **РП** | **РТП** | **РПТП** | **ТП** | **УКРМ** | **ПС 110/10 кВ** |
| на 01.01.2019г | **88** | 1 | 9 | 3 | 1 | 0 | 3 | 23 | 2 | 1 | 1 | 6 | 1 | 2 | 33 | 1 | 1 |
| на 31.12.2019г | **111** | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 3 | 26 | 1 | 0 | 2 | 8 | 1 | 1 | 64 | 1 | 1 |

* 1. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства ООО «РЭНК» на 31.12.2020г

*Таблица 1.4. Износ воздушных линий (далее - ВЛ) и кабельных линий (далее - КЛ)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Данные на 31.12.2020** | |
| **Протяженность (км)** | **Средний уровень износа (%)** |
| **ИТОГО ВЛ** | **71,2935** | **70,67** |
| ВЛ 0,4 кВ | 30,871 | 12,00 |
| ВЛ 1-20 кВ | 39,5125 | 34,67 |
| ВЛ 110 кВ | 1,561 | 24,00 |
| **ИТОГО КЛ** | **92,8653** | **36,29** |
| КЛ 0,4 кВ | 48,2952 | 7,65 |
| КЛ 10 кВ | 44,5701 | 28,64 |

*Таблица 1.4.2. Износ подстанций 6(10)-220 кВ*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Данные на 31.12.2020** | |
| **Количество (шт)** | **Средний уровень износа (%)** |
| **ИТОГО** | **111** | **3,522** |
| 2 КТПНУ | 1 | 51,00 |
| КТПНТ | 3 | 5,00 |
| 2 БКТП | 25 | 8,00 |
| БКТП | 1 | 3,5 |
| 2КТП | 6 | 12,00 |
| КТП | 38 | 47,00 |
| РП | 1 | 1,00 |
| РТП | 1 | 51,00 |
| РПТП | 7 | 3,00 |
| ТП | 3 | 55,00 |
| УКРМ | 1 | 51,00 |
| ПС 110/10 кВ | 1 | 26,00 |

**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 | | |
| 2019 | 2020 | Динамика изменения показателя |
| 1 | 2 | 4 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии () | 13,557 | 0,62 | В 2020 году произошел рост электросетевого имущества |
| 1.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0,06 |  |
| 1.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0 | 0 |  |
| 1.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 4,519 | 0,56 |  |
| 1.4 | НН (до 1 кВ) | 9,038 | 0 |  |
| 2 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии () | 0,23 | 0,02 | В 2020 году произошел рост электросетевого имущества |
| 2.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0,00 |  |
| 2.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0 | 0 |  |
| 2.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0,076 | 0,01 |  |
| 2.4 | НН (до 1 кВ) | 0,153 | 0 |  |
| 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) () | 0,05 | 0 | В 2020 году произошел рост электросетевого имущества |
| 3.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 |  |
| 3.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0 | 0 |  |
| 3.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0,05 | 0 |  |
| 3.4 | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 |  |
| 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) () | 0,02 | 0 | В 2020 году произошел рост электросетевого имущества |
| 4.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 |  |
| 4.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0 | 0 |  |
| 4.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0,02 | 0 |  |
| 4.4 | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 |  |
| 5 | Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки | 11 | 41 |  |
| 5.1 | В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки | 1 | 1 |  |

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 | ООО «РЭНК» | 0,06 | 0 | 0,56 | 0 | 0,00 | 0 | 0,01 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,05 | Согласно утвержденному графику текущих ремонтов и капитального ремонта на 2021 год. Текущий ремонт планируется проводит каждый месяц текущего года. Капитальный ремонт произвести во-второй половине февраля, |

2.3. Мероприятия, выполненные в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии.

Ремонт оборудования подстанций в 2020 году :

*Табл. 2.3. Выполнение по основным видам оборудования*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование запланированного мероприятия** | **Един.** | **Факт** | **План** | **%** |
| **Изм.** | **2020 года** | **2020 года** | **выполнения** |
|  | Выполнение ремонтов электротехнического оборудования подстанций | | | | |
| 1 | Разъединители 110кВ | шт. | 6 | 6 | 100% |
| 2 | Силовые трансформаторы 110кВ | шт. | 1 | 1 | 100% |
| 3 | Силовые трансформаторы 10/04кВ | шт. | 8 | 10 | 100% |
| 4 | МВ-6(10) кВ | шт. | 6 | 6 | 100% |
| 5 | Выключатели нагрузки | шт. | 11 | 11 | 100% |

**3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению**

3.1. Информация о наличии невостребованной мощности для осуществления технологического присоединения на 31.12.2020г.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень напряжения** | **ВН** | **СН-1** | **СН-2** | **НН** |
| **Объем мощности (кВт)** | 74 | - | 29 066,69 | - |

* 1. Мероприятия, выполненные ООО «РЭНК» в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению:
     1. Автоматизирован процесс подачи заявки на технологическое присоединение к электрическим сетям;
     2. Обеспечено автоинформирование с помощью телефонной и электронной связи:
* о порядке действий и документах, необходимых для расторжения/исполнения договора;
* о направлении соглашения о расторжении договора (при условии исполнения обязательств со стороны ООО «РЭНК»);
* разъяснения потребителям о их дальнейших действиях.
  1. Сетевая компания ООО «РЭНК» осуществляет передачу электроэнергии с 01.07.2017г. Вид деятельности технологическое присоединение с 01.08.2017г.

* 1. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации за 2020 год.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N** | **Показатель** | **Категория присоединения потребителей услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности** | | | | | | | | | | | | **Всего** |
| **за 2018, 2019 год** | | | | | | | | | | | |
| **до 15 кВт включительно** | | | **свыше 15 кВт и до 150 кВт включительно** | | | **свыше 150 кВт** | | | **объекты по производству электрической энергии *(нет таких)*** | | |
| **2019** | **2020** | **Динамика изменения показателя, %** | **2019** | **2020** | **Динамика изменения показателя, %** | **2019** | **2020** | **Динамика изменения показателя, %** | **2019** | **2020** | **Динамика изменения показателя, %** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** |
| 1 | Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки | 69 | 108 | 1,57 | 5 | 10 | 2,00 | 16 | 25 | 1,56 | 0 | 0 | 0 | 233 |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 69 | 77 | 1,12 | 5 | 10 | 2,00 | 16 | 25 | 1,56 | 0 | 0 | 0 | 202 |
| 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 | 0,00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | по вине сетевой организации | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | по вине сторонних лиц | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 7 | 7 | 0,00 | 7 | 7 | 0 | 7 | 7 | 0,00 | 0 | 0 | 0 | 42 |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 60 | 84 | 1,40 | 0 | 2 | 0 | 4 | 4 | 1,00 | 0 | 0 | 0 | 154 |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 48 | 62 | 1,29 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1,00 | 0 | 0 | 0 | 118 |
| 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 | 0,00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | по вине сетевой организации | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | по вине заявителя | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 81 | 13 | - | 17 | 33 | - | 16 | 33 | - | 0 | 0 | - | - |

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации.

На сайте сетевой компании ООО «РЭНК» <http://www.renk72.ru/> размещена информация по расчету стоимости технологического присоединения к электрическим сетям компании.

**4. Качество обслуживания**

4.1. Количество обращений, поступивших в ООО «РЭНК», 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.

*Таблица 4.1.*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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  (2019) | N (2020) | Динамика изменения показателя, % | N-1  (2019) | N (2020) | Динамика изменения показателя, % | N-1  (2019) | N (2020) | Динамика изменения показателя, % | N-1  (2019) | N (2020) | Динамика изменения показателя, % | N-1  (2019) | N (2020) | 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: | 35 | 338 | 9,66 | 0 | 0 | 0 | 0 | 21 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | 1 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 35 | 84 | 2,4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | 0 | 254 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 | 100 | 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 | прочее (указать) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 35 | 84 | 2,4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | 1 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.4 | прочее (указать) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

4.2 Информация о деятельности ООО «Региональная энергетическая компания»

*Таблица 4.2.*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N** | **Офис обслуживания потребителей** | **Тип офиса** | **Адрес местонахождения** | **Номер телефона, адрес электронной почты** | **Режим работы** | **Предоставляемые услуги** | **Количество потребителей, обратившихся очно в 2017 году** | **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 | ООО «Региональная энергетическая компания» | Обслуживание клиентов | г. Тюмень, ул. Осипенко, 19 | Тел.(3452) 50-08-54, e-mail: renk72@mail.ru | 08:30-17:30 перерыв 12.30-13.30 | Услуги по технологическому присоединению и передаче электроэнергии |  |  |  | 0 |

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 | (3452) 50-08-54 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы |  |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы |  |
| 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. |  |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. |  |

4.4. За 2020 год обращений по заявкам на технологическое присоединение поступало: 91,

Обращений, содержащих жалобу – 0.

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

Помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций, Общество оказывает услуги по капитальному и текущему ремонту электросетевого хозяйства, техническому обслуживанию ведомственных трансформаторных подстанций и т.д.

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

Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения:

- перед офисом организации организовано специальное выделенное парковочное место для людей с ограниченными возможностями;

- пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территории других государств, матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан обслуживаются 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.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вопрос | Хорошо, в % | Удовл., в % | Плохо, в % |
| 1) Как Вы оцениваете качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию | 98 | 2 |  |
| 2) Как Вы оцениваете качество услуг по технологическому присоединению | 100 |  |  |
| 3) Как Вы оцениваете оперативность принятия мер по обращениям | 100 |  |  |
| 4) Как Вы оцениваете доступность информации | 95 | 5 |  |

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

Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей:

* анализ потребностей и ожиданий клиентов посредством обработки обращений потребителей;
* реагирование на жалобы и обращения, обеспечение «обратной связи»;
* оценка степени удовлетворенности качеством услуг и обслуживания;
* осуществление мониторинга и контроля над обслуживанием потребителей, в том числе за исполнением решений, принятых по жалобам и обращениям клиентов;
* обеспечение информированности;
* сокращение сроков обработки и выполнения необходимых мероприятий по обращениям заявителей;
* организация стендов с образцами заполненных заявок на выполнение услуг в пункте обслуживания потребителей.