

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг

МУП «Электросеть» за **2021** год
(наименование сетевой организации)

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.

год	класс расчетного напряжения	Количество объектов, шт.											
		физические лица						юридические лица					
		Категория надежности											
		1	2	3	1, 2	1, 3	2, 3	1	2	3	1, 2	1, 3	2, 3
2020	0,4 кВ	1	-	5907	6	1	-	7	17	4140	46	38	6
	10 кВ	-	9	889	3	11	-	3	50	1363	8	9	1
	110 кВ									2	1		
2021	0,4 кВ	1	-	6115	6		-	9	27	4125	49	38	8
	10 кВ	-	11	967	3	10	-	3	36	1363	9	8	2
	110 кВ								1	2	1		

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.

Критерий	физические лица		юридические лица		многоквартирные жилые дома	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
кол-во точек поставки, в т.ч. оборудованными приборами учета	6827	6019	4973	6165	3273	3273
кол-во точек поставки оборудованных приборами учета АИИС КУЭ	6827	6019	4823	6165	3273	3273
ВРУ	-	-	-	-	2182	2182

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.

Количество трансформаторных подстанций (распределительных пунктов) с разбивкой по уровням высшего напряжения						Количество и протяженность силовых кабельных и воздушных линий															
6-10 кВ, шт. 2020 год	6-10 кВ, шт. 2021 год	35 кВ, шт. 2020 год	35 кВ, шт. 2021 год	110 кВ, шт. 2020 год	110 кВ, шт. 2021 год	КЛ - 0,4 кВ, км, 2020 год	КЛ - 0,4 кВ, км, 2021 год	КЛ - 6-10кВ, км, 2020 год	КЛ - 6-10кВ, км, 2021 год	КЛ - 35 кВ, км, 2020 год	КЛ - 35 кВ, км, 2021 год	КЛ - 110 кВ, км, 2020 год	КЛ - 110 кВ, км, 2021 год	ВЛ - 0,4 кВ, км, 2020 год	ВЛ - 0,4 кВ, км, 2021 год	ВЛ - 6-10кВ, км, 2020 год	ВЛ - 6-10кВ, км, 2021 год	ВЛ - 35кВ, км, 2020 год	ВЛ - 35кВ, км, 2021 год	ВЛ - 110 кВ, км, 2020 год	ВЛ - 110 кВ, км, 2021 год
608	618	0	0	2	2	734,846	757,773	896,459	909,945	0	0	0,44	0,44	207,463	207,463	28,63	28,63	0	0	0,847	0,847

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.

Наименование объекта	Уровень износа, %	
	2020 год	2021 год
здания ТП	30,92	34,33
КВЛ - 110 кВ	20,56	27,78
КЛ - 10 кВ	64,77	64,65
КЛ - 0,4 кВ	72,26	72,3
ВЛ - 10 кВ	72,94	72,95
ВЛ - 0,4 кВ	45,29	48,42
трансформаторы	66,29	67,64
прочее силовое оборудование ТП и РП	60,76	53,76

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		
		2020 год	2021 год	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})			
1.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
1.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
1.3	СН2 (1-20 кВ)	0,197841615	0,288779625	46
1.4	НН (до 1 кВ)	-	-	
-	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})			
	ВН (110 кВ и выше)	-	-	
-	СН1 (35-60 кВ)	-	-	
-	СН2 (1-20 кВ)	0,247130631	0,239373747	3
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) ($\Pi_{SAIDI, план}$)			
3.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
3.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
3.3	СН2 (1-20 кВ)	2,049503527	2,135116776	4
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) ($\Pi_{SAIFI, план}$)			
4.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
4.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
4.3	СН2 (1-20 кВ)	0,602069926	0,588794721	2
4.4	НН (до 1 кВ)	-	-	-
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, Π_{SAIDI}				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, Π_{SAIFI}				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), $\Pi_{SAIDI, план}$				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), $\Pi_{SAIFI, план}$				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	МУП «Электросеть»	-	-	0,2887 79625	-	-	-	0,2393 73747	-	-	-	2,1351 16776	-	-	-	0,4739 76687	-	0,001	выполнение мероприятий, предусмотренных утвержденной инвестиционной программой, в предусмотренные сроки
n	Всего по сетевой организации																		

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

Для улучшения качества услуг по передаче электрической энергии выполнены работы по повышению надежности сетей внешнего электроснабжения, распределительных пунктов. Выполнена реконструкция РУ – 0,4 кВ ТП с заменой вводных автоматических выключателей (5 шт.); реконструкция ТП с установкой дополнительного оборудования в целях обеспечения возможности технологического присоединения; реконструкция РП-2, 12, 15, 17, 16, 23, 28 с заменой вводных, отходящих и секционного МВ на ВВ; новое строительство РТП-10 кВ взамен РП-4, КЛ-10 кВ от ГПП-9 до новой РТП-10 кВ; модернизация АИИС КУЭ нижнего уровня; замена кабельных линий 0,4 кВ и 10 кВ взамен изношенных; приобретение автотранспорта для целей увеличения мобильности оперативного и ремонтного персонала.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невостробованной 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 её увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации, заполняется в произвольной форме.

Центр питания	Трансформаторы	Номинальная мощность трансформаторов, МВА	Загрузка трансформатора, А	Загрузка трансформатора, %
ГПП-9, 110/10 кВ	Трансформатор №1	25	51,1	40,71
	Трансформатор №2	25	33,59	26,77
ПС «ИП «Череповец», 110/10 кВ	Трансформатор №1	25	4,14	3,3
	Трансформатор №2	25	0,23	0,18

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

Развитие и поддержание в работоспособном состоянии информационной системы предприятия.

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 2021
		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	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	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	585	441	-25	142	140	-1	21	37	76	4	8	100	0	0	0	626
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	501	375	-25	121	117	-3	19	28	47	4	5	25	0	0	0	526
3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирурующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	0	0	0	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	0	0	0	0	0
3.2	по вине сторонних лиц	0	0	0	0	0	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	10	10	0	10	10	0	12	12	0	14	14	0	0	0	0	-
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	363	315	-13	97	91	-6	19	20	5	4	2	-50	0	0	0	428
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	334	407	22	59	84	42	12	10	-17	1	1	0	0	0	0	502
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	0
7.1	по вине сетевой организации	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	120	120	0	120	120	0	120	120	0	180	180	0	0	0	0	-

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	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
	Всего обращений потребителей:	10323	12917	20	0	0	0	2807	2320	-21	112	994	89	416	711	41
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	7478	9020	17	0	0	0	1852	1674	-11	110	981	89	0	0	0
1.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии	2008	2780	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.2.	осуществление технологического присоединения	502	568	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	33	39
1.3.	коммерческий учет электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	43	281	85	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	511	529	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.6.	прочее (указать)	4457	5143	13	0	0	0	1852	1674	-11	67	700	90	396	678	42
1.6.1.	расчетно - кассовое обслуживание	2151	2500	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.6.2.	начисление платы за электроэнергию (задолженности)	855	1288	33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.6.3.	оформление счет-фактур	452	344	-31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.6.4.	предоставление информации о статусе рассматриваемого документа, предоставление прочей справочной информации	999	1011	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Жалобы	1	0	-100	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	1	0	-100	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	2844	3897	27	0	0	0	955	646	-48	2	13	85	0	0	0
3.1.	по технологическому присоединению	14	17	18	0	0	0	874	609	-44	0	0	0	0	0	0
3.2.	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	962	1089	12	0	0	0	22	18	-22	2	13	85	0	0	0
3.3.	организация коммерческого учета электрической энергии	1520	2430	37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.4.	прочее (указать)	348	361	4	0	0	0	59	19	-210	0	0	0	0	0	0

3.4.1.	согласование документации	проектной	348	361	4	0	0	0	59	19	-210	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	Центр обслуживания потребителей МУП «Электросеть»	Центр обслуживания	г. Череповец, ул. Ленина, 24	8 (8202) 777-790 info@cherel.ru	пн.-пт.: 8:00-17:00 без перерывов сб.-вс.: выходной	Начисления за электрическую энергию; оказание услуг по передаче электрической энергии; технологическое присоединение; кассовое обслуживание; выдача счетов по договорам за оказанные услуги; прием входящей корреспонденции, писем, обращений; выдача ответов.	12917	7	7	-

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) 777-790 8-800-700-85-27
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	22654
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	21332
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	1322
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	минуты	0,9
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	минуты	1,8

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 Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

Наибольшее количество обращений при очном обслуживании поступило по вопросам расчетно-кассового обслуживания, по вопросам технологического присоединения к электрическим сетям.

Наибольшее количество обращений при обслуживании (консультировании) по телефонной связи поступило по вопросам начислений платы за электроэнергию, технологическому присоединению, уточнению информации о задолженностях, а так же по вопросам состояния (готовности) ответов на поданные заявки и обращения.

Наибольшее количество обращений с использованием системы Интернет поступило по вопросам технологического присоединения, а так же по вопросам предоставления информации о статусе рассматриваемого документа, предоставление прочей справочной информации оплаты услуг оказываемых МУП «Электросеть».

Поступила одна жалоба о качестве очного обслуживания потребителей – ожидание очереди превысило допустимое время.

На все поступившие обращения были подготовлены и направлены ответы.

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 на выполнение проектных работ по электроснабжению;
- Услуги по испытаниям и измерениям;
- Услуги по ремонту, эксплуатации воздушных и кабельных линий, трансформаторов;
- Услуги по аренде автотранспорта и спецтехники;
- Услуги по предоставлению в аренду опор линий электропередачи.

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).

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. В отчетном периоде за 2021 год опросы не проводились, в связи с ограничением посещения центра обслуживания потребителей в целях недопущения распространения вирусной инфекции на предприятии. Информация предоставлена за 2020 год.

Критерий Оценки	Средняя оценка по 10-ти бальной шкале
Удобство способа подачи заявки на оказание услуги	9,654682
График работы центра обслуживания потребителей	9,611292
Доступность информационно-справочных материалов, необходимых для оформления заявки	9,453167
Компетентность/грамотность сотрудника, принимавшего заявку/обращение	9,795443
Время ожидания при подаче заявки	9,498873
Консультирование по интересующим Вас вопросам	9,697881
Степень удовлетворенности ответами, полученными на заданные Вами вопросы, касающиеся процедуры технологического присоединения	9,648564
Степень удовлетворенности полученных услуг и выполненных работ, оказанных Вам со стороны сетевой организации	9,634337

Общее количество баллов:	9,624279
--------------------------	----------

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

- Привлечение заявителей пользоваться услугами МУП «Электросеть» через личный кабинет на официальном сайте МУП «Электросеть».
- Заключение договоров купли - продажи (энергоснабжения) через сетевую организацию до завершения процедуры технологического присоединения без взаимодействия заявителя с энергосбытовой организацией.
- Сокращение сроков выполнения мероприятий по подготовке договора об осуществлении технологического присоединения сетевой организацией.

4.9. Информация по обращениям потребителей.

Жалоб нет.