

## Информация о качестве обслуживания потребителей услуг

МУП «Электросеть» за 2022 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
2021	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	-	-
2022	0,4 кВ	1	-	6275	6	-	-	22	40	4180	51	38	8
	10 кВ	-	10	995	2	10	-	3	42	1403	16	8	3
	110 кВ	-	-	-	-	-	-	-	3	2	-	-	-

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	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
кол-во точек поставки, в т.ч. оборудованными приборами учета	6019	5715	6165	6898	3273	3200
кол-во точек поставки оборудованных приборами учета АИИС КУЭ	6019	5715	6165	6898	3273	3200
ВРУ	-	-	-	-	2182	2146

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															
						КЛ - 0,4 кВ, км, 2021 год	КЛ - 0,4 кВ, км, 2022 год	КЛ - 6-10кВ, км, 2021 год	КЛ - 6-10кВ, км, 2022 год	КЛ - 35 кВ, км, 2021 год	КЛ - 35 кВ, км, 2022 год	КЛ - 110 кВ, км, 2021 год	КЛ - 110 кВ, км, 2022 год	ВЛ - 0,4 кВ, км, 2021 год	ВЛ - 0,4 кВ, км, 2022 год	ВЛ - 6-10кВ, км, 2021 год	ВЛ - 6-10кВ, км, 2022 год	ВЛ - 35кВ, км, 2021 год	ВЛ - 35кВ, км, 2022 год	ВЛ - 110 кВ, км, 2021 год	ВЛ - 110 кВ, км, 2022 год
6-10 кВ, шт. 2021 год	6-10 кВ, шт. 2022г од	35 кВ, шт. 2021 год	35 кВ, шт. 2022 год	110 кВ, шт. 2021 год	110 кВ, шт. 2022 год	757,773	790,26	909,945	924,47	0	0	0,44	0,44	207,463	225,44	28,63	28,34	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, %	
	2021 год	2022 год
здания ТП	34,33	32
КВЛ - 110 кВ	27,78	31
КЛ - 10 кВ	64,65	58
КЛ - 0,4 кВ	72,3	61
ВЛ - 10 кВ	72,95	51
ВЛ - 0,4 кВ	48,42	55
трансформаторы	67,64	54
прочее силовое оборудование ТП и РП	53,76	56

## 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		
		2021 год	2022 год	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIDI}$ )			
1.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
1.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
1.3	СН2 (1-20 кВ)	0,288779625	0,11214507	39
1.4	НН (до 1 кВ)	-	-	
-	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIFI}$ )			
	ВН (110 кВ и выше)	-	-	
-	СН1 (35-60 кВ)	-	-	
-	СН2 (1-20 кВ)	0,239373747	0,1384304	57
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)	2,135116776	2,3746811	11
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)	0,588794721	0,769366977	30
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, $\Pi_{SAIDI}$				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, $\Pi_{SAIFI}$				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»	-	-	0,1121 4507	-	-	-	0,1384 304	-	-	-	2,3746 811	-	-	-	0,7693 66977	-	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 неостребованной 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 2022
		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			
		2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	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	441	473	7,25	140	150	7,14	37	38	2,7	8	4	-50	0	0	0	665
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	375	426	13,6	117	139	18,8	28	35	25	5	4	-20	0	0	0	604
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	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	315	335	6,4	91	103	13,2	20	23	15	2	3	50	0	0	0	464
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	407	354	-13	84	90	7	10	22	220	1	0	-100	0	0	0	466
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		
		2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
	<b>Всего обращений потребителей:</b>	12917	10593	-18	0	0	0	2320	4418	90	494	144	-71	711	574	-19
<b>1</b>	<b>Всего обращений потребителей, в том числе:</b>	9020	6627	-27	0	0	0	1674	2801	67	481	56	-88	711	574	-19
1.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии	2780	2885	4	0	0	0	74	30	-59	0	0	0	0	0	0
1.2.	осуществление технологического присоединения	0	0	0	0	0	0	568	665	17	0	0	0	33	33	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	529	391	-26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33	0
1.6.	прочее (указать)	5711	3351	-41	0	0	0	1032	2106	104	481	56	-88	678	541	-20
1.6.1.	расчетно - кассовое обслуживание	2500	1601	-36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.6.2.	начисление платы за электроэнергию (задолженности)	1288	814	-37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.6.3.	оформление счет-фактур	344	100	-71	0	0	0	1032	2106	104	481	56	-88	0	0	0
1.6.4.	предоставление информации о статусе рассматриваемого документа, предоставление прочей справочной информации	1579	836	-47	0	0	0	0	0	0	0	0	0	678	541	-20
<b>2</b>	<b>Жалобы</b>	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
<b>3</b>	<b>Заявка на оказание услуг</b>	3897	3967	2	0	0	0	646	1617	150	13	88	577	0	0	0
3.1.	по технологическому присоединению	17	20	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.2.	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	1089	783	-28	0	0	0	18	22	22	2	10	400	0	0	0
3.3.	организация коммерческого учета электрической энергии	1500	1119	-25	0	0	0	516	1287	149	9	77	756	0	0	0
3.4.	прочее (указать)	1291	2045	58	0	0	0	112	308	175	0	1	100	0	0	0
3.4.1.	согласование проектной документации	1291	2045	58	0	0	0	112	308	175	0	1	100	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.	10593	9	4	-

#### 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	24431
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	22218
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	1553
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	1,7

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. 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 2022 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
<b>Общее количество баллов:</b>	<b>9,624279</b>

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.