

624		0	0	2	2	790,26	807,89	924,47	916,7	0	0	0,44	0,44	225,44	230,85	28,34	24,05	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.

41 Наименование объекта	Уровень износа, %	
	2022 год	2023 год
здания ТП	32	35
КВЛ - 110 кВ	31	37
КЛ - 10 кВ	58	57
КЛ - 0,4 кВ	61	61
ВЛ - 10 кВ	51	60
ВЛ - 0,4 кВ	55	56
трансформаторы	54	56
прочее силовое оборудование ТП и РП	56	54

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		
		2022 год	2023 год	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (P_{SAIDI})			
1.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
1.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
1.3	СН2 (1-20 кВ)	0,11214507	0,2707994	41
1.4	НН (до 1 кВ)	-	-	
-	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (P_{SAIFI})			
-	ВН (110 кВ и выше)	-	-	
-	СН1 (35-60 кВ)	-	-	
-	СН2 (1-20 кВ)	0,1384304	0,3474482	39
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) ($P_{SAIDI, план}$)			
3.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
3.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
3.3	СН2 (1-20 кВ)	2,3746811	2,3922275	1
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) ($P_{SAIFI, план}$)			
4.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
4.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
4.3	СН2 (1-20 кВ)	0,769366977	0,6053377	27
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»	-	-	0,2707 994	-	-	-	0,3474 482	-	-	-	2,3922 275	-	-	-	0,6053 377	-	0,002	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 (2 шт.); реконструкция ТП с установкой дополнительного оборудования в целях обеспечения возможности технологического присоединения; реконструкция РП-6 с заменой вводных, отходящих и секционного МВ на ВВ; реконструкция ВЛ-10 кВ, ВЛ-0,4 кВ с заменой опор, провода; модернизация АИИС КУЭ нижнего уровня; замена кабельных линий 0,4 кВ и 10 кВ взамен изношенных.

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	35,5	28,3
	Трансформатор №2	25	49,89	39,76
ПС «ИП «Череповец», 110/10 кВ	Трансформатор №1	25	2,296	2,88
	Трансформатор №2	25	0,62	0,78

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 2023
		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			
		2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	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	473	489	3,38	150	175	16,67	38	29	-23,68	4	3	-25	0	0	0	696
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	426	428	0,47	139	164	17,99	35	27	-22,86	4	3	-25	0	0	0	622
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
3.2	по вине сторонних лиц	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	335	349	4,18	103	106	2,9	23	19	-17,39	3	4	33	0	0	0	478
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	354	380	7,35	90	108	20	22	22	0	0	1	100	0	0	0	511
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
7.2	по вине заявителя	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		
		2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2023	2023	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
	Всего обращений потребителей:	10593	9287	-12	0	0	0	4418	6953	57	144	750	421	574	737	28
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	6627	6092	-8	0	0	0	2801	3159	13	56	520	829	574	665	16
1.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии	2885	2268	-21	0	0	0	30	417	129	0	0	0	0	0	0
1.2.	осуществление технологического присоединения	0	0	0	0	0	0	665	696	5	0	0	0	33	0	-100
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	14	100	0	0	0	0	0	0	0	2	100	0	0	0
1.5.	техническое обслуживание электросетевых объектов	391	396	1	0	0	0	0	9	100	0	0	0	33	34	0
1.6.	прочее (указать)	3351	3414	2	0	0	0	2106	2037	-3	56	518	825	541	631	17
1.6.1.	расчетно - кассовое обслуживание	1601	1680	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.6.2.	начисление платы за электроэнергию (задолженности)	814	866	6	0	0	0	0	0	0	0	50	100	0	0	0
1.6.3.	оформление счет-фактур	100	106	6	0	0	0	2106	2037	-3	56	468	730	0	0	0
1.6.4.	предоставление информации о статусе рассматриваемого документа, предоставление прочей справочной информации	836	762	-9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	541	631	17
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	3967	3195	-19	0	0	0	1617	3794	135	88	230	161	0	72	100
3.1.	по технологическому присоединению	20	28	40	0	0	0	0	0	0	0	80	100	0	0	0
3.2.	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	783	548	-30	0	0	0	22	14	-36	10	9	-10	0	0	0
3.3.	организация коммерческого учета электрической энергии	1119	1044	-7	0	0	0	1287	2521	96	77	77	0	0	0	0
3.4.	прочее (указать)	2045	1575	-23	0	0	0	308	1259	308	1	64	100	0	72	100
3.4.1.	согласование проектной документации	2045	1575	-23	0	0	0	308	1259	308	1	64	100	0	72	100

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.	9287	7	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
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	26226
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	4008
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	1,9

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 отчетный период за 2022 год не проводились. Информация предоставлена за 2020 год.

Критерий Оценки	Средняя оценка
Удобство способа подачи заявки на оказание услуги	9,30
График работы центра обслуживания потребителей	9,34
Доступность информационно-справочных материалов, необходимых для оформления заявки	9,16
Компетентность/грамотность сотрудника, принимавшего заявку/обращение	9,72
Время ожидания при подаче заявки	8,76
Консультирование по интересующим Вас вопросам	9,66
Степень удовлетворенности ответами, полученными на заданные Вами вопросы, касающиеся процедуры технологического присоединения	9,58
Степень удовлетворенности полученных услуг и выполненных работ, оказанных Вам со стороны сетевой организации	9,74
Общее количество баллов:	9,41

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».
- Сокращение сроков выполнения мероприятий по подготовке договора об осуществлении технологического присоединения сетевой организацией.
- Упрощение подачи заявок об осуществлении технологического присоединения с использованием личного кабинета, ускорение сроков подготовки документов.

4.9. Информация по обращениям потребителей.

Жалоб нет.