

Информация о качестве обслуживания Потребителей ООО Энергоснабжения" услуг за 2019 год

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.

Количество потребителей	Количество точек отпуска по уровню тарифного напряжения						Количество точек отпуска по категориям надежности потребителей								
	ВН		СН1		СН2		НН		I		II		III		
	2019	2018	Динамика, %	2019	2018	Динамика, %	2019	2018	Динамика, %	2019	2018	Динамика, %	2019	2018	Динамика, %
Количество потребителей	6719	6555	2,502	86	14	514,286	5	4	0	533	291	83 %	6094	6238	-2,308
Юридических лиц	1750	1442	21,36	86	22	290,909	6	4	0	533	291	83 %	1125	1125	0
Бытовые потребители	4969	5113	-2,816										4969	5113	-2,816

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 многоквартирных домах, безхозяйные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме.

Количество точек поставки оборудования приборами учёта электроэнергии																	
Количество точек поставки, всего			Юридических лиц			Бытовых потребителей			ВРУ, ГРЩ многоквартирных домов			Бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства			Точки с приборами учёта с возможностью дистанционного сбора данных		
			2019	2018	Динамика, %	2019	2018	Динамика, %	2019	2018	Динамика, %	2019	2018	Динамика, %	2019	2018	Динамика, %
6719	5664	18,6	617	615	0,3	4969	4900	1,4	1816	1814	0,1	0	0	0	26	59	-10,3

Объем воздушных линий электропередач(ВЛЭП) и кабельных линий электропередач(КЛЭП) в условных единицах в зависимости от протяженности, напряжения, конструктивного использования и материала опор.

ООО "Энергосоля"

План 2020 г

N п/п	Наименование	Напряжение, кВ	Количество цепей на опоре	Материал опор	Количество условных единиц (у) на 100 км трассы ЛЭП	Протяженность		Объем условных единиц	
					у/100км	км	у		
1	2	3	4	5	6	7	8		
1	ВЛЭП	220	1	дерево	260	0	0		
2				металл	210	0	0		
3				ж/бетон	140	0	0		
4			2	металл	270	0	0		
5				ж/бетон	180	0	0		
6		110-150		1	дерево	180	0	0	
7					металл	160	0	0	
8					ж/бетон	130	0	0	
9				2	металл	190	0,647	1,035	
10					ж/бетон	160	0	0	
11	КЛЭП	220	-	-	3000	0	0		
12		110	-	-	2300	0	0		
ВН всего								1,035	
13	ВЛЭП	35	1	дерево	170	0	0		
14				металл	140	0	0		
15				ж/бетон	120	23,9	28,68		
16			2	металл	180	0	0		
17		ж/бетон		150	0	0			
18		1-20	-	дерево	160	8,5	13,6		
19				дерево на ж/б пасынках	140	39,25	54,95		
	ж/бетон, металл			110	20,337	22,3707			
21	КЛЭП	20-35	-	-	470	0,033	0,1551		
22		3-10	-	-	350	10,658	37,303		
СН1 всего								28,8351	
СН2 всего								128,2237	
23	ВЛЭП	0,4 кВ	-	дерево	260	32,4	84,24		
24				дерево на ж/б пасынках	220	153,3	337,26		
				ж/бетон, металл	150	22,439	33,6585		
26	КЛЭП	до 1 кВ	-	-	270	15,911	42,9597		
НН, всего								498,1182	

Директор _____ Домрачев П.Н.

Гл. инженер _____ Судиловский В.Н.

1.3 Информация об объектах электросетевого хозяйства ООО "Энергосаля", кол-во подстанции .				
№ п/п	Наименование	Напряжение, кВ	Количество единиц измерения,	Количество единиц измерения,
			2019 год	2018год
			ед. изм.	ед. изм.
1	2	3	5	6
1	Подстанция	220	0	0
		110 - 150	5	4
		35	1	1
		1-20	168	147
Итого			174	152
Директор		Домрачев П.Н.		
Гл. инженер		Судиловский В.Н.		
Информация об объектах электросетевого хозяйства ООО "Энергосаля", общие длины воздушных и кабельных линий по напряжению.				
N п/п	Наименование	Напряжение, кВ	Протяженн ость на 2019 год	Протяженно сть на 2018 год
			км	км
1	2	3	5	6
1	ВЛЭП	220	0	0
6		110-150	0,647	0,647
11	КЛЭП	220	0	0
12		110	0	0
13	ВЛЭП	35	23,9	23,9
18		1-20	62,637	62,637
21	КЛЭП	20-35	0,035	0,035
22		3-10	9,871	9,871
23	ВЛЭП	0,4 кВ	206,635	206,635
26	КЛЭП	до 1 кВ	15,911	15,911
Директор		Домрачев П.Н.		
Гл. инженер		Судиловский В.Н.		

1.4 Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства в 2019 года

№	Тип оборудования	Уровень напряжения			
		ВН	СН1	СН2	НН
		Износ %	Износ %	Износ %	Износ %
1	ВЛ	30	50	55	62
2	КЛ	0	0	10	10
3	ТП	60	0	48	30

Форма 2.1
Расчет фактических значений индикатора информативности ООО "ЭнергоСеть"
за 2019 г.

№п/п	Наименование параметра (критерий), характеризующего индикатор	Значение		пр/гр*100%	Зависимость	Оценочный балл
		Факт 2019	План 2019			
1	2	3	4	5	6	
1	Взаимность приема заявок и потребителей услуг выполняемыми должностными лицами сетевой организации, всего	-	-	-	-	2
	в т.ч. по критерию					
1.1	Кол-во структурных подразделений по работе с заявителями и потребителями услуг в процентном отношении к общему количеству структурных подразделений	10	10	100	прямая	2
1.2	Кол-во утвержденных в установленном порядке организационно-распорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг, всего, шт	4	4	100	прямая	2
	в том числе					
	а) Реализация оказания услуг и рассмотрение обращений потребителей и потребителей услуг	1	1	100	прямая	2
	б) Наличие положений о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг	1	1	100	прямая	2
	в) Наличие инструкций сотрудников, обеспечивающих заявителей и потребителей услуг, шт	1	1	100	прямая	2
	г) Утвержденные в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт	1	1	100	прямая	2
2	Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к исполнителям и должностным лицам ТСО	2	2	-	-	2
	в т.ч. по критерию					
2.1	Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг	1	1	100	прямая	2
2.2	Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, доступных по телефону	0	0	100	прямая	2
2.3	Наличие системы автоматического приема заявок по телефону, предоставляющей для дозвонившихся абонентов информацию	1	1	100	прямая	2
3	Наличие в сети Интернет сайта ТСО с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты	1	1	100	прямая	2
4	Проведение мероприятий по доведению до сведения потребителей услуг необходимой информации, в т.ч. путем ее размещения в сети Интернет, на бумажных носителях или иными доступными способами	1	1	100	прямая	2
5	Простота и доступность связи обслуживаемых потребителями услуг действий должностных лиц ТСО, по критерию	-	-	-	обратная	2
5.1	Общее количество обращений потребителей услуг о предоставлении консультации по порядку оказания услуг в ТСО в виде исполнения своих функций в процентах от общего кол-ва поступивших обращений	15	15	100	обратная	2
6	Степень полноты активности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности ТСО, всего	-	-	-	-	2
	в т.ч. по критерию					
6.1	Общее кол-во обращений потребителей услуг о предоставлении консультации по вопросам деятельности ТСО в процентах от общего кол-ва поступивших обращений	35	35	100	обратная	2
6.2	Кол-во обращений потребителей услуг с указанием на отсутствие необходимой информации в составе данных сайта ТСО в соответствии с требованиями законодательных актов, в процентах от общего кол-ва поступивших обращений	40	40	100	обратная	2
7	Итого по индикатору информативности					2,00000

Гл. инженер
Директор

В.Н.Сидельников
П.Н.Долженко

Расчет фактических значений индикатора исполнительности ООО "Энергошаль"
за 2019г.

№пп	Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		гр2/гр3*100%	Зависимость	Оценочный балл
		факт 2019	план 2019			
	1	2	3	4	5	6
1	Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг(заявителями), всего	-	-	-	-	0,5
	в том числе по критериям					
1.1	Среднее время затраченное ТСО на направление проекта договора оказания услуг по передаче э/э потребителю услуг(заявителю), дней	8	8	100	обратная	0,5
1.2	Среднее время необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	-	-	100	обратная	0,5
	а) для физических лиц, включая ИП, и юридических лиц-субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	10	10	100	-	0,5
	б) остальных потребителей услуг, дней	19	19	100	-	0,5
1.3	Количество случаев отказа от заключения и случаев расторжения потребителем услуг по передаче э/э в процентах от общего количества заключенных ТСО договоров с потребителями услуг(заявителями), кроме физ. Лиц	0	0	100	обратная	0,5
2	Соблюдение требований нормативных правовых актов РФ по поддержанию качества э/э, по критерию		-	-	-	0,5
2.1	Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество э/э, в процентах от общего кол-ва поступивших обращений	1	1	100	обратная	0,5
3	Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации		-	-	-	0,5
	в том числе по критериям					
3.1	Наличие (отсутствие) установленной процедуры согласования с потребителями услуг графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	1	1	100	прямая	0,5
3.2	Кол-во обращений потребителей услуг с указанием на несогласие введения предлагаемых ТСО графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации, в процентах от общего кол-ва поступивших обращений, кроме физ.лиц	35	40	87,5	обратная	0,5
4	Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей) по критерию		-	-	обратная	0,2
4.1	Кол-во обращений потребителей услуг с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг(заявителей), в процентах от общего кол-ва поступивших обращений	18	20	90	обратная	0,2
5	Итого по индикатору исполнительности		-	-	-	0,425

Форма 2.3

Расчет фактического значения индикатора результативности обратной связи ООО "Энергошала"
за 2019 г

№пп	Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		гр2/гр3*100%	Зависимость	Оценочный балл
		факт 2019	план 2019			
	1	2	3	4	5	6
1	Наличие структурного подразделения ТСО по рассмотрению и принятию мер по обращениям потребителей услуг	1	1	100	Прямая	2
2	Степень удовлетворения обращений потребителей услуг в том числе по критерию	-	-	-	-	2
2.1	общее кол-во обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче э/э и обслуживанию, в процентах от общего кол-ва поступивших обращений	20	20	100	Обратная	2
2.2	Кол-во принятых мер по результатам рассмотрения обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче э/э и обслуживанию, в процентах от общего кол-ва поступивших обращений	20	20	100	Прямая	2
2.3	Кол-во обращений связанных с неудовлетворенностью принятыми мерами, указанными в п. 2.2, поступивших от потребителей услуг в течение 30 рабочих дней после завершения мероприятий, указанных в п. 2.2, в процентах от общего кол-ва поступивших обращений	3	3	100	Обратная	2
2.4	Кол-во обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг, оказываемых ТСО, поступивших в соответствующий контролирующий орган исполнительной власти, в процентах к общему кол-ву поступивших обращений	20	20	100	Обратная	2
2.5	Кол-во отзывов и предложений по вопросам деятельности ТСО, поступивших через обратную связь, в процентах от общего кол-ва поступивших обращений	10	10	100	Прямая	2
2.6	Кол-во реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт	1	1	100	Прямая	2
3	Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг, всего в том числе по критерию	-	-	-	-	2
3.1	Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителей услуг, дней	20	20	100	Обратная	2
3.2	Взаимодействие ТСО с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	-	-	100	Прямая	2
	а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100	-	-
	б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	2	2	100	-	2
	в) системы автоматизированного, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100	-	-
4	Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий по критерию	-	-	-	Обратная	2
4.1	Кол-во обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	5	5	100	Обратная	2
5	Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении ТСО обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами	-	-	-	-	2
5.1	Средняя продолжительность времени на принятие ТСО мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев	3	3	100	Обратная	2
5.2	Доля потребителей услуг, получивших возмещение убытков, возникших в результате неисполнения (ненадлежащего исполнения) ТСО своих обязательств, от числа потребителей, в пользу которых было вынесено судебное решение, или возмещение было произведено во внесудебном порядке, %	100	100	100	Прямая	2
6	Итого по индикатору результативность обратной связи	-	-	-	-	2

Гл. инженер

В.Н.Судимовский

Директор

П.Н.Домрачев

Форма 3.1

Отчетные данные для расчета значений показателя
качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети
в период 2019г

ООО "Энергашаля"

№ пп	Наименование	Число, шт
1	2	3
1.	Число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных в соответствии с требованиями нормативных правовых актов, по которым сетевой организацией в соответствующий расчетный период направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к сети, шт.	73
2.	Число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных в соответствии с требованиями нормативных правовых актов, по которым сетевой организацией в соответствующий расчетный период направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к сети с нарушением установленных сроков его направления, шт.	0
3	Показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети	1

Главный инженер

В.Н.Судиловский

Директор

П.Н.Домрачев

Форма 4.2

Расчет обобщенного показателя уровня надежности и качества оказываемых услуг ООО "Энергошала" в 2019г

№пп	Наименование	формула	Значение
1	Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, альфа		0,65
2	Коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, бета 1		0,25
3	Коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, бета 2		0,1
4	Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	достигнуто	0
5	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач1}$	достигнуто	0
6	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач2}$	достигнуто	0
7	Обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг, $K_{об}$	$K_{об} = K_{над} * \alpha + K_{кач1} * \beta 1 + K_{кач2} * \beta 2$	0

Гл инженер

Судиловский В.Н.

Директор

Домрачев П.Н.

Форма 3.3

Отчетные данные для расчета значений показателя соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организацией, в период 2019 г

ООО "Энергошала"

№ пп	Наименование	Число, шт
1	2	3
1.	Число вступивших в силу решений антимонопольного органа и (или) суда об установлении нарушений сетевой организацией требований антимонопольного законодательства Российской Федерации в части оказания услуг по технологическому присоединению в соответствующем расчетном периоде, шт	0
2.	Общее число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных заявителями в соответствующий расчетный период, в десятках штук	7,3
3	Показатель соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации П _{тппа_гпр}	1

Главный инженер

В.Н.Судиловский

Директор

П.Н.Домрачев

Форма 4.1

Показатели уровня надежности и уровня качества оказываемых услуг ООО "Энергошала" за 2019г

№пп	Наименование показателя	Формула	Значение
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи э/э, П_п	$P_{\text{тпр}} = T_{\text{тпр}} / N_{\text{max}}$	0,002891353
2	Объем недоотпущенной электрической энергии Пепс	$P_{\text{пепс}} = \sum_{j=1}^n P_j \times T_j$	517230
3	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии на точку поставки П _{свизит}	$P_{\text{свизит}} = \frac{\sum_{j=1}^n T_j \times N_j}{N_i}$	1,70285756
4	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии на точку поставки П _{свифт}	$P_{\text{свифт}} = \frac{\sum_{j=1}^n N_j}{N_i}$	1,202113409
5	Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения Птпр	$P_{\text{тпр}} = 0,4 * P_{\text{заяв_тпр}} + 0,4 * P_{\text{нст}} + 0,2 P_{\text{нпа_тпр_тпр}}$	1
3	Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями, П _{тсо}	$P_{\text{тсо}} = 0,1 И_{\text{и}} + 0,7 И_{\text{ст}} + 0,2 Р_{\text{с}}$	0,898
4	Плановое значение показателя П_п, П(пл)_п		0,003046
5	Плановое значение показателя П_тпр, П(пл)_тпр		1
6	Плановое значение показателя П_тсо, П(пл)_тсо		0,898
7	Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, Кнад	$0,002891353 \leq 1,3 * 0,003046$	достигнуто
8	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, К_кач1	$1 \leq 1,3 * 1$	достигнуто
9	Оценка Достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, К_кач2	$0,898 \leq 1,3 * 0,898$	достигнуто

Гл инженер

Судиловский В. Н.

Директор

П.Н.Домрачев

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче э/э в отчетном периоде

1. Технические мероприятия

Реконструкция ПС 10/0,4 кВ по инвестиционной программе

Реконструкция сетей ВЛ-0,4 кВ

2. Организационные мероприятия

Планы-графики мониторингов напряжения на концах ВЛ-0,4 кВ

3.1. Невостребованной мощности в 2019 году по напряжению 35 кВ не имеется.

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

-Проводятся заседания контрольной комиссии по технологическому присоединению с участием заявителей.

3.3. Информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставлению услуг по ТП – отсутствует.

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

-Проводятся заседания контрольной комиссии по технологическому присоединению с участием заявителей.

3.3. Информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставлению услуг по ТП – отсутствует.

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			
		N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (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	18
1	Число заявок на технологическое присоединение, подаваемых заявителями, штук	62	77	24,19354839	13	24	84,615385	0	2		1	1	100	0	0	0	104
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штук	62	77	24,19354839	13	24	84,615385	0	2		1	1	100	0	0	0	104
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	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
3.2	по вине сторонних лиц	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	15	15	0	25	25	0	25	25	0	0	0	0	
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штук	42	73	73,80952381	11	22	100	1	1	0	0	0	0	0	0	0	104
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штук	53	60	13,20754717	4	15	275	0	1		0	1	0	0	0	0	77
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
7.1	по вине сетевой организации	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
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	45	45		45	45		45	45		45	45	0	0	0	0	45

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации (не заполняется, в случае наличия на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет интерактивного инструмента, который позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе параметров, предусмотренных настоящим пунктом).

Ссылка http://energoshalia.ru/podkljuchenie_abonentov - калькулятор

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 – вопросы, связанные с технологическим присоединением.

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

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) – обслуживание без очереди.

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 – технологическое присоединение, ИК.

4.8. Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей - опросы Потребителей, мониторинги и тд.

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	8800 250 94 11
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	80
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	80
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.	без очереди
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	5 мин

