

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг электросетевой организации
Общество с ограниченной ответственностью "Энергоуправление" за 2021 год**

1. Общая информация о сетевой организации.

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации:

Год	2020	2021	Динамика
Юридические лица и ИП – присоединены на уровне напряжения 35 кВ, 6 кВ и 0,4 кВ; категория надежности – II и III.	43	46	+3
в том числе:	1 потребитель присоединен на уровне напряжений 35 кВ, 6 кВ и 0,4 кВ – по II и III категориям надежности; 5 потребителей присоединены на уровне напряжения 6 кВ по II категории надежности; 1 потребитель присоединен на уровне напряжения 0,4 кВ – по II категории надежности; 3 потребителя присоединены на уровне напряжений 6 кВ и 0,4 кВ – по III категории надежности; 21 потребитель присоединены на уровне напряжения 6 кВ – по III категории надежности; 12 потребителей присоединены на уровне напряжения 0,4 кВ – по III категории надежности.	1 потребитель присоединен на уровне напряжений 35 кВ, 6 кВ и 0,4 кВ – по II и III категориям надежности; 5 потребителей присоединены на уровне напряжения 6 кВ по II категории надежности; 1 потребитель присоединен на уровне напряжения 0,4 кВ – по II категории надежности; 3 потребителя присоединены на уровне напряжений 6 кВ и 0,4 кВ – по III категории надежности; 24 потребителя присоединены на уровне напряжения 6 кВ – по III категории надежности; 12 потребителей присоединены на уровне напряжения 0,4 кВ – по III категории надежности.	
Физические лица – присоединены на уровне напряжения 0,4 кВ; категория надежности – III.	11	18	+7

1.2. Количество точек поставки:

Год	2020	2021	Динамика
Юридические лица и ИП	226	232	+6
Физические лица	11	18	+7
Вводные устройства в многоквартирные дома	-	-	-
Бесхозные объекты электросетевого хозяйства	-	-	-

Все точки поставки оборудованы приборами учета электрической энергии.

Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, шт.	2020 год	2021 год	Динамика
	196	213	+17

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации.

1.3.1. Общая протяжённость воздушных и кабельных линий:

Год	Воздушные линии, км		Кабельные линии, км
	6 кВ	110 кВ	6 кВ
2020	19,926	103,438	5,312
2021	20,175	103,438	5,312
Динамика изменения	+0,249	0	0

1.3.2. Количество и мощность трансформаторных подстанций:

Год	Подстанции 110/6 кВ		Подстанции 6/0,4 кВ	
	Количество, шт.	Мощность, МВА	Количество, шт.	Мощность, МВА
2020	12	308	16	7,48
2021	12	308	16	7,48

Без изменений по отношению к году, предшествующему отчетному.

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации:

№№ п/п	Наименование (тип) оборудования	Износ оборудования, %		
		2020 г.	2021 г.	Динамика
1.	Оборудование подстанций	83,5	83,25	- 0,25
1.1	Трансформаторы 110 кВ	94	93	- 1
1.2	Трансформаторы 6 кВ	82	83	+ 1
1.3	Коммутационное оборудование 110 кВ	93	93	0
1.4	Коммутационное оборудование 6 кВ	65	64	- 1
2.	ЛЭП	74	73,5	- 0,5
2.1	110 кВ	78	78	0
2.2	6 кВ	70	69	- 1

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.

№№	Показатель	Значение показателя, годы		
		2020	2021	Динамика изменения показателя
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, Π_{saidi}	0,19747	0	- 0,19747
1.1	СН1 (35 кВ)	0	0	0
1.2	СН2 (6 кВ)	0,19747	0	- 0,19747
1.3	НН (0,4 кВ)	0	0	0
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, Π_{saifi}	0,21941	0	- 0,21941
2.1	СН1 (35 кВ)	0	0	0
2.2	СН2 (6 кВ)	0,21941	0	- 0,21941
2.3	НН (0,4 кВ)	0	0	0
3	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), $\Pi_{saidi, \text{ план}}$	4,77433	5,6006	+ 0,82627
3.1	СН1 (35 кВ)	0	0	0
3.2	СН2 (6 кВ)	4,14536	4,5869333	+ 0,4415733
3.3	НН (0,4 кВ)	0,62897	1,0136667	+ 0,3846967
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), $\Pi_{saifi, \text{ план}}$	1,37975	1,368	- 0,01175
4.1	СН1 (35 кВ)	0	0	0
4.2	СН2 (6 кВ)	1,1308	1,096	- 0,0348
4.3	НН (0,4 кВ)	0,24895	0,272	+ 0,02305
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных	0	0	0

№№	Показатель	Значение показателя, годы		
		2020	2021	Динамика изменения показателя
	актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт.			
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт.	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: Общество с ограниченной ответственностью "Энергоуправление" располагает одной структурной единицей, обслуживающей объекты электросетевого хозяйства – район электрических сетей (РЭС). Показатели работы РЭС в отчетном периоде приведены в таблице пункта 2.1.

В 2022 году в целях повышения надежности работы объектов электросетевого хозяйства и повышения качества услуг по передаче электроэнергии планируется:

2.2.1. На подстанции 110/6 кВ Фабрика 5 установить зарядное устройство.

2.2.2. На подстанции 110/6 кВ Фабрика 5 произвести замену секционного масляного выключателя 6 кВ на вакуумный выключатель.

2.2.3. На подстанции 110/6 кВ Мокринская выполнить замену короткозамыкателей 110 кВ.

2.2.4. Продолжить замену выработавших свой ресурс измерительных трансформаторов и приборов учета.

2.2.5. В связи с изменением законодательства и в целях совершенствованием системы учета электроэнергии продолжить внедрение программного комплекса "Энергосфера 8.1".

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

2.3.1. В отчетном периоде выполнялись ремонтно-восстановительные работы на объектах электросетевого хозяйства согласно графиков ППР, а также мероприятия предусмотренные программой энергосбережения и повышения энергетической эффективности по регулируемому виду деятельности.

2.3.2. В 2021 году проводились работы по проверке и калибровке средств учета электроэнергии.

2.3.3. Проведена модернизация узлов учета электроэнергии на подстанциях 110/6 кВ Фабрика 4, Фабрика 5, Ильинская, 14, 14А, 15, 19Т, 22Т и 24, а также на подстанции 6/0,4 кВ ТП-149.

2.3.4. Произведена замена аккумуляторных батарей на подстанциях 110/6 кВ 24 и Фабрика 5.

2.3.5. На подстанции 110/6 кВ Фабрика 4 произведена замена масляного выключателя 35 кВ на вакуумный выключатель.

2.3.6. На подстанции 110/6 кВ Ильинская установлены зарядные устройства.

2.3.7. На подстанции 9Т произведена замена трансформаторных вводов 110 кВ на трансформаторе Т1.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению.

3.1. Информация о наличии невостробованной мощности.

3.1.1. Наличие объема свободной для технологического присоединения потребителей трансформаторной мощности по подстанциям 110/6 кВ.

Наименование ПС 110/6 кВ	Пропускная способность трансформаторов, МВА	Загрузка ПС (максимальная мощность присоединённых потребителей), МВт	Текущий резерв мощности ПС с учётом присоединённой мощности и расхода на собственные нужды ПС, МВт	Резерв мощности с учётом присоединённых потребителей и заключённых договоров ТП, МВт
ПС 3	16	16,467	13,23	13,23
	16			
ПС Фабрика 4	16	13,68	19,75	19,75
	20			
ПС Фабрика 5	15	4,446	18,754	18,661
	10			
ПС Ильинская	10	10,972	7,528	7,328
	10			
ПС 9Т	16	18,184	10,466	10,466
	15			
ПС Мокринская	10	12,993	5,557	4,557
	10			
ПС 14	10	9,3	9,24	9,24
	10			
ПС 14А	10	9,081	9,419	9,089
	10			
ПС 15	16	8,16	21,537	21,537
	16			
ПС 19Т	16	13,572	16,028	16,028
	16			
ПС 22Т	10	5,947	12,553	12,403
	10			
ПС 24	10	8,829	9,731	9,534
	10			

3.1.2. Наличие объёма свободной для технологического присоединения потребителей трансформаторной мощности по подстанциям 6/0,4 кВ.

Наименование ТП-6/0,4 кВ	Пропускная способность трансформаторов, кВА	Загрузка ТП, кВт	Текущий резерв мощности ТП с учётом присоединённой мощности, кВт	Резерв мощности с учётом присоединённых потребителей и заключённых договоров, кВт
ТП ГСМ – 1	160	160	141	141
ТП ГСМ – 2	160			
ТП 5	400	153	223	218
ТП 149	250	216	19	19
ТП 111	630	500	92	92
ТП "Очистные сооружения фабрики 6"	50	20	27	27
	50	20	27	27
ТП 137	630	300	884	884
	630			

Наименование ТП-6/0,4 кВ	Пропускная способность трансформаторов, кВА	Загрузка ТП, кВт	Текущий резерв мощности ТП с учётом присоединённой мощности, кВт	Резерв мощности с учётом присоединённых потребителей и заключённых договоров, кВт
ТП-161	250	135	100	100
ТП-162	160	24	126	126
ТП АНЦ "Спасение"	160	105	45	45
ТП 52	400	200	176	176
ТП 61А	630	421	763	763
	630			
ТП 55	1000	164	776	776
ТП 57	1000	325	615	615
ТП 167	400	150	226	226
ТП 9-106	100	70	24	24

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

Заявителям, подающим заявки на технологическое присоединение, оформляется личный кабинет на сайте организации, проводится консультация и обучение по работе в личном кабинете.

3.3. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации.

№№	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			
		2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021		Динамика изменения показателя, %
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, шт.	6	6	0	0	1	+100	3	4	+33	1	4	+300	15
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, шт.	6	6	0	0	1	+100	3	4	+33	1	4	+300	15

№№	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			
		2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021		Динамика изменения показателя, %
	электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт., в том числе:													
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	37	105	+183	70	0	-100	117	115	-2	82	548	+568	

Примечание: к сетям Общества с ограниченной ответственностью "Энергоуправление" не присоединены объекты по производству электрической энергии.

3.4. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации: на официальном сайте Общества с ограниченной ответственностью "Энергоуправление" размещен калькулятор стоимости технологического присоединения, который позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе соответствующих параметров.

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.

№	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 год	2021 год	Динамика изменения показателя, %	2020 год	2021 год	Динамика изменения показателя, %	2020 год	2021 год	Динамика изменения показателя, %	2020 год	2021 год	Динамика изменения показателя, %	2020 год	2021 год	Динамика изменения показателя, %
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	4	12	+200	36	18	-50	51	31	-39	2	0	-100	0	0	0
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	1	+100	0	4	+100	2	5	+150	0	0	0	0	0	0
1.2	осуществление технологического присоединения	2	0	-100	0	0	0	8	4	-50	0	0	0	0	0	0
1.3	коммерческий	0	1	+100	0	1	+100	1	3	+200	0	0	0	0	0	0

№	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 год	2021 год	Динамика изменения показателя, %	2020 год	2021 год	Динамика изменения показателя, %	2020 год	2021 год	Динамика изменения показателя, %	2020 год	2021 год	Динамика изменения показателя, %	2020 год	2021 год	Динамика изменения показателя, %
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	11	3	-73	0	3	+100	0	36	+100	0	0	0	0	0	0

№	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 год	2021 год	Динамика изменения показателя, %	2020 год	2021 год	Динамика изменения показателя, %	2020 год	2021 год	Динамика изменения показателя, %	2020 год	2021 год	Динамика изменения показателя, %	2020 год	2021 год	Динамика изменения показателя, %
3.1	по технологическом у присоединению	10	0	-100	0	0	0	0	15	+100	0	0	0	0	0	0
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	1	0	-100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.4	прочее (указать)	0	3	+100	0	3	+100	37	21	-43	0	0	0	0	0	0

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

№	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	Здание диспетчерского пункта ООО «ЭУ»	Пункт обслуживания потребителей	624266 Свердловская обл., г.Асбест, ул.Уральская, д.63а	8(34365) 41-340; 8(34365) 41-442; 8(34365) 41-526; info@uralenergia.ru	Пн-Пт с 8.00 до 17.00 обеденный перерыв 12.00-13.00. Сб, Вс-выходной	Передача электроэнергии. Технологическое присоединение к электрическим сетям.	4	10	0	-

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	тел.- факс : 8(34365) 41-442; 8(34365) 41-526 – Общий отдел; 8(34365)41-444 — Главный инженер; 8(34365)41-097 — Ведущий инженер по электроснабжению; 8(34365)41-205 — Служба главного инженера(ПТО); 8(34365)41-431 — Начальник отдела сбыта энергии. Единый телефонный номер для приема обращений потребителей услуг: 8(34365) 41-340 – Электродиспетчерская служба (ЭДС).

2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	21
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	21
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	-
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	Менее 1
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	2

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.

В 2021 году в ООО «ЭУ» наибольшее число обращений зарегистрировано в категории "Запрос справочной информации/консультации", количество которых составило 61 обращения. Обращений содержащих жалобу — 0. Обращений, содержащих заявку на оказание услуг зарегистрировано - 42.

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

Организация осуществляет восстановительный ремонт оборудования, проводит наладочные работы, а также высоковольтные испытания оборудования в электроустановках по разовым договорам. Кроме того выполняется испытание защитных средств.

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).

В 2021 году для обслуживания пенсионеров, инвалидов, многодетных, участников ВОВ и боевых действий на территориях других государств, матерей-одиночек, участников ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненных к ним категории граждан были предусмотрены следующие мероприятия:

1. Обслуживание вне очереди.
2. Обслуживание посредством телефонной связи и сети интернет.

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.

Опрос потребителей о качестве обслуживания проводился при очном обслуживании потребителей и посредством телефонной связи.

Основные темы опросов потребителей :

1. Качество обслуживания при очном обращении потребителей в пункт обслуживания:
 - время обслуживания;
 - полнота и содержание ответа;
 - удобства мест приема потребителей.
2. Качество обслуживания по средствам телефонной связи:
 - время ожидания ответа;
 - полнота и содержание ответа;
 - культура общения специалистов.

3. Качество обслуживания при осуществлении мероприятий по технологическому присоединению электроприемников потребителей к сетям ТСО:

- сроки осуществления мероприятий;
- качество выполненных работ.

4. Качество электроснабжения:

- частота отключения э/э;
- продолжительность отключения э/э.

Результаты опросов потребителей о качестве обслуживания сведены в таблицу.

Таблица: Результаты опросов потребителей в 2021 г.

Критерии оценки качества обслуживания		Оценка качества обслуживания			
		Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
1	Качество обслуживания при очном обращении потребителей в пункт обслуживания:	12	33	0	0
	время обслуживания	2	13	0	0
	полнота и содержание ответа	5	10	0	0
	удобства мест приема потребителей	5	10	0	0
2	Качество обслуживания по средствам телефонной связи:	19	44	0	0
	время ожидания ответа;	3	18	0	0
	полнота и содержание ответа;	8	13	0	0
	культура общения специалистов.	8	13	0	0
3	Качество обслуживания при осуществлении мероприятий по технологическому присоединению электроприемников потребителей к сетям ТСО:	24	6	0	0
	сроки осуществления мероприятий	12	3	0	0

	качество выполненных работ	12	3	0	0
4	Качество электроснабжения	8	18	38	0
	частота отключения э/э	4	9	19	0
	продолжительность отключения э/э.	4	9	19	0

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

Работа с клиентами Общества с ограниченной ответственностью "Энергоуправление" строится на принципах соблюдения прав и интересов клиента, удовлетворение их нужд и потребностей. Качество предоставляемых услуг должно соответствовать ожиданиям клиентов или превосходить их.

На сегодняшний день в компании функционируют следующие основные формы и сервисы обслуживания потребителей при оказании услуг:

- очное: прием клиентов в пункте обслуживания;
- заочное: по телефонной связи, и в личном кабинете на сайте Общества.

В целях повышения удобства потребителей услуг, а также в связи со сложившейся эпидемиологической обстановкой, проводятся работа по максимальному переходу на заочное обслуживание клиентов, в том числе оформление документов для технологического присоединения в личном кабинете на сайте организации для всех заявителей.

4.9. Информация по обращениям потребителей.

№	Идентификационный номер обращения			Форма обращения					Обращения					Обращения потребителей, содержащие жалобу					Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг					Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам обращения				
	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
1	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Очное обращение	Заочное обращение посредством телефонной связи	Заочное обращение посредством сети Интернет	Письменное обращение посредством почтовой связи	Прочее	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее	Качество услуг по передаче электрической энергии	Качество электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее	По технологическому присоединению	Заключение договора на оказание услуг по передаче электроэнергии	Организация коммерческого учета	Прочее	Заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки	Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков	Обращение оставлено без ответа	Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения	
1	17	14.01	10.08			+							+													+			+		
2	18	14.01	09.21			+															+					+			+		
3	23	15.01	10.54			+															+					+			+		

№	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения			Обращения	Обращения потребителей, содержащие жалобу	Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг	Факт получения потребителем ответа	Мероприятия по результатам обращения
				Очное обращение	Заочное обращение посредством телефонной связи	Заочное обращение посредством сети Интернет					
18	98	16.02	14.02			+	Оказание услуг по передаче электрической энергии Осуществление технологического присоединения Коммерческий учет электрической энергии				
19	103	18.02	15.14			+	Качество обслуживания потребителей Техническое обслуживание электросетевых объектов Прочее				
20	109	19.02	11.12			+					
21	110	19.02	11.41			+					
22	114	24.02	10.04	+			Прочее				
23	122	02.03	14.35			+					
24	123	02.03	14.36			+					

№	Идентификационный номер обращения			Форма обращения	Обращения	Обращения потребителей, содержащие жалобу	Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг	Факт получения потребителем ответа	Мероприятия по результатам обращения																										
	Дата обращения	Время обращения	Время обращения																																
				Очное обращение	Заочное обращение посредством телефонной связи	Заочное обращение посредством сети Интернет	Письменное обращение посредством почтовой связи	Прочее	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее	Качество услуг по передаче электрической энергии	Качество электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее	По технологическому присоединению	Заключение договора на оказание услуг по передаче электроэнергии	Организация коммерческого учета	Прочее	Заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки	Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков	Обращение оставлено без ответа	Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения					
53	25.05.08	25.05	10.26		+									+																					
54	293	26.05	14.22			+																				+	+					+			
55	295	27.05	09.02			+																				+	+					+			
56	295	27.05	09.16			+																				+	+					+			
57	301	01.06	08.48			+																				+	+					+			
58	04.06.12	04.06	11.26		+																					+	+								
59	323	09.06	10.58			+																				+	+						+		

