**Информация о качестве обслуживания потребителей**

**услуг ООО «Регионэнергосеть» за 2018 год**

1. Общая информация о сетевой организации.

* 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:

Таблица 1.1

| Потребители | Количество потребителей услуг с разбивкой по уровням напряжения, шт. | | | Количество потребителей услуг с разбивкой по категориям надежности, шт. | | | | Динамика 2018г. по отношению к 2017г. с разбивкой по уровням напряжения, шт. | | | Динамика 2018г. по отношению к 2017г. с разбивкой по категориям надежности, шт. | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| НН | СН-2 | Итого | 1 | 2 | 3 | Итого | НН | СН-2 | Итого | 1 | 2 | 3 | Итого |
| Физические лица | 1 | 4 | 5 | 0 | 0 | 5 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Юридические лица | 0 | 56 | 56 | 0 | 0 | 56 | 56 | 0 | 3 | 3 | 0 | 0 | 3 | 3 |

* 1. 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:

Таблица 1.2

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Потребители | Система учета | | | | | | | | |
| Всего ТУ, шт. | | | с приборами учета, шт. | | | без приборов учета, шт. | | |
| 2017 | 2018 | Динамика | 2017 | 2018 | Динамика | 2017 | 2018 | Динамика |
| Физические лица | 5 | 5 | 0 | 5 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Юридические лица | 53 | 56 | 3 | 53 | 56 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| Итого: | 58 | 61 | 3 | 58 | 61 | 3 | 0 | 0 | 0 |

* 1. 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:

Таблица 1.3

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Объекты электросетевого хозяйства | единица измерения | 2017 | 2018 |
| 1 | Протяженность ВЛ |  |  |  |
| 1.1 | ВЛ 6-10 кВ | км | 5,81 | 30,01 |
| 1.2 | ВЛ 0,4 кВ | км | 0 | 6,06 |
| 2 | Протяженность КЛ |  |  |  |
| 2.1 | КЛ 6-10 кВ | км | 3,45 | 4,01 |
| 2.2 | КЛ 0,4 кВ | км | 0,1 | 0,25 |
| 3 | Подстанции |  |  |  |
| 3.1 | ПС 6-10 кВ | шт. | 24 | 44 |

* 1. 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, выражается в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов.

Таблица 1.4

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Оборудование | Фактический износ, % | | |
| 2017 | 2018 | Динамика |
| Трансформаторы | 67 | 69 | 2 |
| Коммутационные аппараты | 64 | 67 | 3 |
| ВЛ 0,4-20 кВ | 49 | 50 | 1 |
| КЛ 0,4-20 кВ | 36 | 37 | 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.

Таблица 2.1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показатель | Значение показателя, годы | | |
| 2017 | 2018 | Динамика изменения показателя |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии () | 8,62 | 2,4555 | -71,5% |
| 1.1 | ВН (110 кВ и выше) | - | - | - |
| 1.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | - | - | - |
| 1.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | - | - | - |
| 1.4 | НН (до 1 кВ) | - | - | - |
| 2 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии () | 0,34 | 0,2459 | -27,6% |
| 2.1 | ВН (110 кВ и выше) | - | - | - |
| 2.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | - | - | - |
| 2.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | - | - | - |
| 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) () | - | - | - |
| 3.1 | ВН (110 кВ и выше) | - | - | - |
| 3.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | - | - | - |
| 3.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | - | - | - |
| 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) () | - | - | - |
| 4.1 | ВН (110 кВ и выше) | - | - | - |
| 4.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | - | - | - |
| 4.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | - | - | - |
| 4.4 | НН (до 1 кВ) | - | - | - |
| 5 | Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных 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. | - | - | - |

2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде.

Таблица 2.2

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Структурная единица сетевой организации | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии,  (Пsaidi) | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Пsaifi) | 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) (Пsaidi) | 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) (Пsaifi) | 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 |
| 1 | ООО «Регионэнергосеть» | 2,4555 | 0,2459 | - | - | - | - |

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

- отработка навыков четкой и слаженной работы персонала аварийных бригад при ликвидации последствий массовых стихийных явлений;

- совершенствование системы организации ремонтов, направленное на сокращение количества плановых отключений при выводе из работы оборудования;

- повышение надежности участков сети посредством замены наиболее ответственных элементов на новую элементную базу, позволяющую уменьшить риски повреждений (совершенствование требований по надежности к электрооборудованию линий электропередачи и подстанций, включая устройства РЗА, на этапах проектирования, закупок, строительства, монтажа и эксплуатации, строительство ВЛ 6-10 кВ с использованием подвесных изоляторов и защищенных проводов или проводов АС);

- создание оптимального аварийного запаса опор, проводов и других материалов (конструкций) для проведения ремонтов.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Невостребованная мощность (мощность, определяемая 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 в сетях ООО «Регионэнергосеть» отсутствует.

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

3.3. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению.

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

Таблица 3.4

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | | |
| 2017 | 2018 | Динамика изменения показателя, % | 2017 | 2018 | Динамика изменения показателя, % | 2017 | 2018 | Динамика изменения показателя, % | 2017 | 2018 | Динамика изменения показателя, % | 2017 | 2018 | 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 24 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 24 |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 74 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 74 |

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации.

Таблица 3.5

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Мощность энергопринимающих устройств заявителя, кВт | | | 15 | | 150 | | 250 | | 670 | |
| Категория надежности | | | I-II | III | I-II | III | I-II | III | I-II | III |
| Расстояние до границ земельного участка заявителя, м | Необходимость строительства подстанции | Тип линии | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 500 - сельская местность/  300 - городская местность | Да | КЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Нет | КЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 750 | Да | КЛ | - | - | - | - | - | - | -- | - |
| ВЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Нет | КЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1000 | Да | КЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Нет | КЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1250 | Да | КЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Нет | КЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |

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.

Таблица 4.1

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | | |
| 2017 | 2018 | Динамика изменения показателя, % | 2017 | 2018 | Динамика изменения показателя, % | 2017 | 2018 | Динамика изменения показателя, % | 2017 | 2018 | Динамика изменения показателя, % | 2017 | 2018 | Динамика изменения показателя, % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 1 | Всего обращений потребителей, в том числе: | 0 | 1 | 0 | 18 | 15 | -16 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.6 | прочее (указать) | 0 | 0 | 0 | 18 | 15 | -16 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.4 | прочее (указать) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

Таблица 4.2

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | ООО «Регионэнергосеть» | Аппарат управления | 650002 г. Кемерово, ул. Институтская 1, офис 430 | 33-00-12 info@regset142.ru | пн.-пт. 8.30-17.30  перерыв с 12.00 до 13.00 | \* | 1 | 20 | 0 | - |

\*

Прием заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям;

Прием уведомления о выполнении технических условий со стороны заявителя

Прием заявок на опломбировку прибора учета;

Предоставление консультаций по основным направлениям деятельности ТСО.

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

Таблица 4.3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N | Наименование | Единица измерения |  |
| 1 | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: |  |  |
|  | Номера телефонов по вопросам энергоснабжения: | номер телефона | 33-00-12 |
|  | Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов: | номер телефона | - |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | 15 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 15 |
| 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. | 0:0:10 |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 0:01:30 |

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](http://ivo.garant.ru/#/document/71111004/entry/17401) Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

В 2018 году в ООО «Регионэнергосеть» поступило 15 обращений (телефонные звонки) потребителей услуг по вопросам отключения электроэнергии, а так же 1 очное обращение по вопросу технологического присоединения к электрическим сетям.

В 2018 году в ООО «Регионэнергосеть» жалоб не поступало.

4.5. Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в [Единых стандартах](http://ivo.garant.ru/#/document/70684002/entry/1000) качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций.

В 2018 году ООО «Регионэнергосеть» дополнительных услуг потребителям, помимо указанных в [Единых стандартах](http://ivo.garant.ru/#/document/70684002/entry/1000) качества обслуживания сетевыми организациями не оказывалось.

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](http://ivo.garant.ru/#/document/10103548/entry/0) 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](http://ivo.garant.ru/#/document/185213/entry/0) 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).

К электрическим сетям ООО «Регионэнергосеть» социально уязвимые группы потребителей, указанные в пункте 4.6 не подключены.

4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения [Единых стандартов](http://ivo.garant.ru/#/document/70684002/entry/1000) качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций.

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

1. Реализация на сетевом ресурсе организации функционала личный кабинет потребителя.
2. Реализован ряд мероприятий, направленных на доработку процедуры обслуживания потребителей посредством телефонной связи.

4.9. Информация по обращениям потребителей.

Таблица 4.9

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N | 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 | | 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 электроэнергии | 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 | 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 | | 15 | | - | | - | | - | | - | | 1 | | - | | - | | - | | 15 | | - | | - | - | | - | | - | | - | | - | | 1 | - | - | - | 16 | - | - | 1 | - |
|  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  | |  | |  | |  | |  | |