

1.1. Информация о количестве потребителей услуг ООО "ЭнергоСтандарт" с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей

| | Уровень напряжения | Категория надежности | 2020 | | 2021 | | Динамика изменения показателя | |
|-------------------------|--------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|-------------------------------|-----------------|
| | | | Юридические лица, шт. | Физические лица, шт. | Юридические лица, шт. | Физические лица, шт. | Юридические лица | Физические лица |
| ООО "ЭнергоСтандарт" | Всего | 1кат | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | 2кат | 9 | 0 | 9 | 0 | 0 | 0 |
| | | 3кат | 70 | 3 | 105 | 44 | 35 | 41 |
| | ВН | 1кат | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | 2кат | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| | | 3кат | 5 | 0 | 4 | 0 | -1 | 0 |
| | СН1 | 1кат | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | 2кат | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | 3кат | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| | СН2 | 1кат | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | 2кат | 4 | 0 | 2 | 0 | -2 | 0 |
| | | 3кат | 26 | 2 | 34 | 6 | 8 | 4 |
| | НН | 1кат | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | 2кат | 3 | 0 | 5 | 0 | 2 | 0 |
| | | 3кат | 39 | 1 | 66 | 38 | 27 | 37 |

1.2. Информация о количестве точек поставки

| Период | Потребители | Наименование показателя | ООО "ЭнергоСтандарт" | | |
|-------------------------------|------------------------------|-------------------------|------------------------|---|---|
| | | | Состояние систем учета | | |
| | | | Всего точек учета | в т.ч. точки поставки оборудованные приборами учета | в т.ч. включены в автоматизированную систему учета электроэнергии |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 2020 | Юридические лица | Точек учета, шт. | 208 | 123 | 85 |
| | Физические лица | Точек учета, шт. | 3 | 3 | 0 |
| | Ввода в многоквартирные дома | Точек учета, шт. | 0 | 0 | 0 |
| | Бесхозные сети | Точек учета, шт. | 0 | 0 | 0 |
| | Всего | Точек учета, шт. | 211 | 126 | 85 |
| 2021 | Юридические лица | Точек учета, шт. | 198 | 141 | 57 |
| | Физические лица | Точек учета, шт. | 44 | 44 | 0 |
| | Ввода в многоквартирные дома | Точек учета, шт. | 81 | 62 | 19 |
| | Бесхозные сети | Точек учета, шт. | 0 | 0 | 0 |
| | Всего | Точек учета, шт. | 323 | 247 | 76 |
| Динамика изменения показателя | Юридические лица | Точек учета, шт. | -10 | 18 | -28 |
| | Физическое лица | Точек учета, шт. | 41 | 41 | 0 |
| | Ввода в многоквартирные дома | Точек учета, шт. | 81 | 62 | 19 |
| | Бесхозные сети | Точек учета, шт. | 0 | 0 | 0 |
| | Всего | Точек учета, шт. | 112 | 121 | -9 |

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства ООО "ЭнергоСтандарт"

| Наименование | Период | ИТОГО | 110 кВ | 35 кВ | 6-10 кВ | 0,4 кВ |
|--------------|--------|----------------|--------|-------|---------|--------|
| ВЛ | 2021 | 12,5556 | 2,0376 | 0,02 | 10,368 | 0,13 |
| | 2020 | 20,3276 | 2,0376 | | 18,160 | 0,13 |
| КЛ | 2021 | 97,450 | | | 75,909 | 21,541 |
| | 2020 | 75,145 | | | 62,981 | 12,164 |
| ПС | 2021 | 2 | 1 | 1 | | |
| | 2020 | 1 | 1 | | | |
| ТП | 2021 | 45 | | | 45 | |
| | 2020 | 46 | | | 46 | |

**1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства
ООО "ЭнергоСтандарт"**

| Период | ПС | ТП | ЛЭП ВН | ЛЭП СН2 | ЛЭП НН |
|---------------|-----------|-----------|---------------|----------------|---------------|
| 2021 | 3,4 | 12 | 12 | 9,37 | 3,55 |
| 2020 | 3,1 | 11,72 | 10 | 7,27 | 1,61 |

**2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом
ООО "ЭнергоСтандарт"**

| N | Показатель | Значение показателя, годы | | |
|-----|--|---------------------------|---------|----------------------------------|
| | | 2020 | 2021 | Динамика изменения показателя, % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (PISAIDI) | 0,00000 | 0,00000 | |
| 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 (PISAFI) | 0,00000 | 0,00000 | |
| 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) (PISAIDI, ПЛАН) | 2,296 | 2,262 | -1% |
| 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) (PISAFI, ПЛАН) | 0,7502 | 0,7390 | -1% |
| 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, штуки | | | |
| 5.1 | В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки | | | |

2.2. Рейтинг структурных единиц ООО "ЭнергоСтандарт" по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в 2021 году

| N | Структурная единица сетевой организации | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, ПСАИД | | | | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, ПСАИФ1 | | | | 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), ПСАИД1, 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), ПСАИФ1, 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 | Всего по ООО "ЭнергоСтандарт" | 0,000000000 | | | | 0,000000000 | | | | 2,2616 | | | | 0,739 | | | | | |

**2.3. Мероприятия, выполненные в целях повышения качества оказания услуг по передаче
электрической энергии в 2021 году
ООО "ЭнергоСтандарт"**

| Наименование работ | Ед. изм. | 2020 | 2021 |
|--|-----------------|-------------|-------------|
| Расчистка просек ВЛ 0.4-220 кВ | км | 3,8 | 4,7 |
| Замена линейной изоляции ВЛ 0.4-220 кВ | шт | 40 | 44 |
| Замена опор ВЛ 0.4-220 кВ | шт | 4 | 36 |
| Замена провода ВЛ 0.4-220 кВ на СИП | км | 3 | 4 |
| Ремонт выключателей 6-220 кВ | шт | 25 | 64 |
| Ремонт разъединителей, отделителей, короткозамыкателей | шт | 4 | 5 |
| Замена опорно-стержневой изоляции | шт | 4 | 5 |
| Ремонт ТП (ЗТП, КТП, РП) | шт | 17 | 19 |

3.2. Мероприятия, выполненные в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в 2021 году

| № п.п. | Наименование мероприятий |
|--------|---|
| 1 | Были обеспечены условия для личного и заочного обслуживания потребителей (наличие пункта обслуживания потребителей, телефонной связи, в т.ч. единого номера, сайта в сети Интернет) |
| 2 | Своевременная подготовка необходимых документов для осуществления технологического присоединения |
| 3 | Своевременное осуществление технологического присоединения |

3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению

| N | Показатель | Категория присоединения потребителей услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности, в динамике по годам | | | | | | | | | | | | | | | Всего 2021г. |
|-----|---|--|--------|----------------------------------|---------------------------|--------|----------------------------------|-------------------------------|--------|----------------------------------|------------------|--------|----------------------------------|-------------------------|--------|----------------------------------|-----------------|
| | | до 15 кВт включительно | | | свыше 15 кВт и до 150 кВт | | | свыше 150 кВт и менее 670 кВт | | | не менее 670 кВт | | | объекты по производству | | | |
| | | 2020г. | 2021г. | Динамика изменения показателя, % | 2020г. | 2021г. | Динамика изменения показателя, % | 2020г. | 2021г. | Динамика изменения показателя, % | 2020г. | 2021г. | Динамика изменения показателя, % | 2020г. | 2021г. | 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 | 1 | 8 | 700 | 4 | 4 | 0 | 2 | 3 | 50 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 15 |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 1 | 8 | 700 | 1 | 4 | 300 | 0 | 3 | 300 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 15 |
| 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 |
| 3.1 | по вине сетевой организации | 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 |
| 4 | Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 5 | 5 | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 2 |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 1 | 6 | 500 | 1 | 3 | 200 | 0 | 3 | 300 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 12 |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 1 | 6 | 500 | 1 | 3 | 200 | 0 | 3 | 300 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 12 |
| 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 |
| 7.1 | по вине сетевой организации | 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 | 10 | 10 | 0 | 10 | 10 | 0 | 30 | 30 | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 10 |

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)* ООО "ЭнергоСтандарт"

| 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 | 550,00 | 550,00 | 102 867,22 | 18 048,20 | 7 262 197,40 | 3 631 098,70 | 13 857 642,54 | 7 234 733,97 |
| | | ВЛ | 550,00 | 550,00 | 102 867,22 | 18 048,20 | 5 981 106,42 | 2 990 553,21 | 12 576 551,58 | 6 594 188,49 |
| | Нет | КЛ | 550,00 | 550,00 | 102 867,22 | 18 048,20 | 2 972 155,38 | 1 486 077,69 | 2 972 155,38 | 1 486 077,69 |
| | | ВЛ | 550,00 | 550,00 | 102 867,22 | 18 048,20 | 1 691 591,57 | 845 795,78 | 1 691 591,57 | 845 795,78 |
| 750 | Да | КЛ | 7 130 958,66 | 3 565 479,33 | 7 130 958,66 | 3 565 479,33 | 9 044 937,06 | 5 413 838,36 | 15 640 382,20 | 15 640 382,20 |
| | | ВЛ | 3 928 231,26 | 1 964 115,63 | 3 928 231,26 | 1 964 115,63 | 6 963 164,24 | 3 972 611,03 | 13 558 609,40 | 13 558 609,40 |
| | Нет | КЛ | 7 130 958,66 | 3 565 479,33 | 7 130 958,66 | 3 565 479,33 | 4 754 895,04 | 3 268 817,35 | 4 754 895,04 | 4 754 895,04 |
| | | ВЛ | 3 928 231,26 | 1 964 115,63 | 3 928 231,26 | 1 964 115,63 | 2 673 649,39 | 1 827 853,60 | 2 673 649,39 | 2 673 649,39 |
| 1000 | Да | КЛ | 9 507 944,88 | 4 753 972,44 | 9 507 944,88 | 4 753 972,44 | 10 035 347,99 | 6 404 219,29 | 16 630 793,13 | 16 630 793,13 |
| | | ВЛ | 5 237 641,70 | 2 618 820,85 | 5 237 641,70 | 2 618 820,85 | 7 508 751,91 | 4 518 198,70 | 14 104 197,07 | 14 104 197,07 |
| | Нет | КЛ | 9 507 944,88 | 4 753 972,44 | 9 507 944,88 | 4 753 972,44 | 5 745 305,97 | 4 259 228,28 | 5 745 305,97 | 5 745 305,97 |
| | | ВЛ | 5 237 641,70 | 2 618 820,85 | 5 237 641,70 | 2 618 820,85 | 3 264 237,06 | 2 373 441,27 | 3 264 237,06 | 3 264 237,06 |
| 1250 | Да | КЛ | 9 904 149,25 | 4 952 074,62 | 9 904 149,25 | 4 952 074,62 | 11 025 758,91 | 7 394 660,21 | 11 025 758,91 | 11 025 758,91 |
| | | ВЛ | 6 547 052,12 | 3 273 526,06 | 6 547 052,12 | 3 273 526,06 | 9 744 667,93 | 5 063 786,39 | 9 744 667,93 | 9 744 667,93 |
| | Нет | КЛ | 9 904 149,25 | 4 952 074,62 | 9 904 149,25 | 4 952 074,62 | 6 735 716,89 | 5 249 639,20 | 6 735 716,89 | 6 735 716,89 |
| | | ВЛ | 6 547 052,12 | 3 273 526,06 | 6 547 052,12 | 3 273 526,06 | 3 764 824,75 | 2 919 028,96 | 3 764 824,75 | 3 764 824,75 |

* расчет проведен с применением стандартизированных тарифных ставок

4.1. Информация о качестве обслуживания потребителей услуг

| № | 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 | 2021 | Динамика изменения показателя, % | 2020 | 2021 | Динамика изменения показателя, % | 2020 | 2021 | Динамика изменения показателя, % | 2020 | 2021 | Динамика изменения показателя, % | 2020 | 2021 | 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: | 6 | | 0,00% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 7 | 10 | 142,86% | 0 | 0 | - |
| 1.1 | Оказание услуг по передаче электрической энергии | | | - | | | - | | | - | | | - | | | - |
| 1.2 | Осуществление технологического присоединения | 0 | 17 | - | | | - | | | - | 7 | 10 | 142,86% | | | - |
| 1.3 | Коммерческий учет электроэнергии | 2 | 17 | 850,00% | | | - | | | - | 0 | 0 | - | | | - |
| 1.4 | Качество обслуживания | | | - | | | - | | | - | | | - | | | - |
| 1.5 | Техническое обслуживание электросетевых объектов | | | - | | | - | | | - | | | - | | | - |
| 1.6 | Отключение электрической энергии | | | - | | | - | | | - | | | - | | | - |
| 1.7 | Дополнительные услуги | 4 | 5 | 125,00% | | | - | | | - | | | - | | | - |
| 1.8 | Контактная информация | | | - | | | - | | | - | | | - | | | - |
| 1.9 | Прочее | | | - | | | - | | | - | | | - | | | - |
| 2 | Жалобы | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 2.1 | Оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: | | | - | | | - | | | - | | | - | | | - |
| 2.1.1 | Качество услуг по передаче электрической энергии | | | - | | | - | | | - | | | - | | | - |
| 2.1.2 | Качество электрической энергии | | | - | | | - | | | - | | | - | | | - |
| 2.2 | Осуществление технологического присоединения | | | - | | | - | | | - | | | - | | | - |
| 2.3 | Коммерческий учет электрической энергии | | | - | | | - | | | - | | | - | | | - |
| 2.4 | Качество обслуживания | | | - | | | - | | | - | | | - | | | - |
| 2.5 | Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства | | | - | | | - | | | - | | | - | | | - |
| 2.6 | Отключение электрической энергии | | | - | | | - | | | - | | | - | | | - |
| 2.7 | Дополнительные услуги | | | - | | | - | | | - | | | - | | | - |
| 2.8 | Контактная информация | | | - | | | - | | | - | | | - | | | - |
| 2.9 | Прочее | | | - | | | - | | | - | | | - | | | - |
| 3 | Заявка на оказание услуг | 6 | 17 | 283,33% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 7 | 10 | 142,86% | 0 | 0 | - |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 0 | 17 | - | | | - | | | - | 7 | 10 | 142,86% | | | - |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | | | - | | | - | | | - | | | - | | | - |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии | 2 | 17 | 850,00% | | | - | | | - | 0 | 0 | - | | | - |
| 3.4 | Заявка на переоформление (перераспределение мощности) | 4 | 6 | 150,00% | | | - | | | - | | | - | | | - |
| 3.5 | Заявка о восстановлении ранее выданных ТУ | | | - | | | - | | | - | | | - | | | - |
| 3.6 | Заявка на продление ТУ для ТП | | | - | | | - | | | - | | | - | | | - |
| 3.7 | Заявка на дополнительные услуги | | | - | | | - | | | - | | | - | | | - |
| 3.8 | Заявка на прочие услуги | | | - | | | - | | | - | | | - | | | - |

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 | ООО "ЭнергоСтандарт" | Центр обслуживания потребителей | 446001, Самарская область, г. Сызрань, ул. Кирова, дом 86 | 8 (8464) 90-41-41; 8 800 250 88 49; energostandart63@gmail.com | пн.-пт.: 8.00 - 17.00 перерыв на обед: 12.00 - 13.00 | Предоставление справочной информации по вопросам оказания услуг сетевой организации; Прием, консультирование и оформление заявлений на технологическое присоединение к электрическим сетям; Проверка корректности оформления заявки, состава (комплектности) входящих документов и полноты сведений в заявке в соответствии с требованиями нормативных правовых актов; Выдача и прием договоров на технологическое присоединение, выдача технических условий и других документов по результатам оказания услуг; Прием и регистрация жалоб потребителей | 27 | 15 | 0 | 0 |

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

| № | Наименование | Единица измерения | ЭнергоСтандарт |
|-----|--|-------------------|-------------------------------------|
| 1 | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: | | |
| | Номер телефона по вопросам энергоснабжения: | Номер телефона | 8-800-250-88-49 |
| | Номер телефонов центра обработки телефонных вызовов: | Номер телефона | 8(917) 162-08-49 8-800-250-88-49 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | шт. | 187 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | шт. | 157 |
| 2.2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню | шт. | 30 |
| 3 | Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 0 |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 5 |

4.4. Категория обращений, в соответствии с пунктом 4.1. Информация о качестве обслуживания потребителей услуг

Наибольшее число обращений зарегистрировано по следующим категориям:

- Осуществление технологического присоединения

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).

Указанные категории лиц обслуживаются вне очереди

4.8. Мероприятия, выполняемые в целях повышения качества обслуживания потребителей в 2021 году

| № п.п. | Наименование мероприятий |
|--------|---|
| 1 | Регулярное техническое обслуживание электросетевого хозяйства |
| 2 | Своевременное выполнение текущего ремонта электросетевого оборудования |
| 3 | Были обеспечены условия для личного и заочного обслуживания потребителей (наличие пункта обслуживания потребителей, телефонной связи, в т.ч. единого номера, сайта в сети Интернет) |
| 4 | Своевременная подготовка необходимых документов для осуществления технологического присоединения |
| 5 | Своевременное осуществление технологического присоединения |

4.9. Информация по обращениям потребителей

| № | Идентификационный номер обращения | Дата обращения | Время обращения | Форма обращения | | | | |
|---|-----------------------------------|----------------|-----------------|-----------------|--|---|---|--------|
| | | | | Очное обращение | Заочное обращение посредством телефонной связи | Заочное обращение посредством сети Интернет | Письменное обращение посредством почтовой связи | Прочее |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 1 | | 2019г | | 6 | | | 11 | |
| 2 | | 2020г | | 2 | | | 7 | |
| 3 | | 2021г | | 10 | | | 7 | |

| Обращения | | | | | | | |
|--|--|---|------------------------------------|--|--------|--|--------------------------------|
| 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 |
| 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| | 12 | 5 | | | | 0 | 0 |
| | 7 | 2 | | | | 0 | 0 |
| | 17 | 17 | | | | 0 | 0 |

| Обращение потребителей, содержащие жалобу | | | | | Обращение потребителей, содержащие заявку на оказание услуг | | |
|--|---|------------------------------------|--|--------|---|--|--|
| 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 |
| 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | | 5 |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | | 2 |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 17 | | 17 |

| азание услуг | Факт получения потребителем ответа | | | Мероприятия по результатам обращения | |
|--------------|--|--|--------------------------------|--|--|
| Прочее | Заявителем был получен 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 |
| 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |
| | 17 | | | | |
| | 9 | | | | |
| | 17 | | | | |