

## Информация о качестве обслуживания потребителей АО «Региональная сетевая компания» услуг за 2018 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 категории надёжности потребителей											
				ВН			СН1			СН2			НН			I			II			III		
	2017	2018	Динамика, %	2017	2018	Динамика, %	2017	2018	Динамика, %	2017	2018	Динамика, %	2017	2018	Динамика, %	2017	2018	Динамика, %	2017	2018	Динамика, %	2017	2018	Динамика, %
Количество потребителей	29404	29499	100,32 %	54	50	92,59%	23	22	95,65%	3259	3358	103,04%	36277	36436	100,44%	29	27	93,10%	520	514	98,85 %	39064	39325	100,67%
Юридические лица	4430	4418	99,73%	54	50	92,59%	23	22	95,65%	3259	3305	101,41%	11303	11408	100,93%	29	27	93,10%	520	514	98,85 %	14090	14244	101,09%
Бытовые потребители	24974	25081	100,43 %	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	53	...	24974	25028	100,22%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	24974	25081	100,43%

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 многоквартирные дома, бесхозные 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 всего			Количество точек поставки оборудованных приборами учёта электроэнергии														
			Юридических лиц			Бытовых потребителей			ВРУ, ГРЩ многоквартирных домов			Безхозяйные объекты элетросетевого хозяйства			Точки с приборами учёта с возможностью дистанционного сбора данных		
2017	2018	Динамика, %	2017	2018	Динамика, %	2017	2018	Динамика, %	2017	2018	Динамика, %	2017	2018	Динамика, %	2017	2018	Динамика, %
39 613	39 866	100,64%	14 568	14 749	101,24%	24 974	25 052	100,31%	4 291	4 197	97,81%	0	0	0,00%	0	0	0,00%

1.3. 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, заполняется в произвольной форме.

№	тип оборудования		2017г.	2018	Динамика к 2018 году
	ед.изм.				
1	ВЛ				
	в т.ч.				
	ВН	км	12,519	12,519	100%
	СН1	км	19,33	19,33	100%
	СН2	км	361,257	363,76	102%
	НН	км	1067,42	1089,589	102,08%
2	КЛ				
	в т.ч.				
	ВН	км			
	СН1	км			
	СН2	км	482,83	482,67	99,97%
	НН	км	578,996	592,628	102,36%
3	ТП				
	в т.ч.				
	ВН	шт	3	3	100%
	СН1	шт	2	2	100%

	СН2	шт	707	726	102,69%
	НН	шт			

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме и выражается в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов.

#### Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства в 2018г.

№	тип оборудования	Уровень напряжения			
		ВН	СН1	СН2	НН
		износ %	износ %	износ %	износ %
1	ВЛ	38%	40%	38%	42%
2	КЛ			38%	41%
3	ТП	35%	41%	40%	

Уровень износа по сравнению с 2017 годом снизился на 1,3 %

## 2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по сетевой организации в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

N	Показатель	Значение показателя, годы
---	------------	---------------------------

		2018	2017	Динамика изменения
1	2	4		5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии $P_{SAID1}$	1,66611	1,35088	123,34 %
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 $P_{SAIF1}$	0,65881	0,61326	71,36%
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) П <sub>САИД</sub> план	данных нет		
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) П <sub>САИГ</sub> план	данных нет		
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	0	0	0

5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	0	0
-----	---	---	---	---

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

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, (Psaidd)				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии (Psaifi)				P <sub>SAIDI</sub> , план				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), (Psaifi 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-2018год)	Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии, с указанием сроков
		ВН	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	Каменск-Уральский РКЭС	1,207				0,572				данных нет				данных нет				0,014465	
2	Серовский РКЭС	1,834				0,927												0,0048	
3	Североуральский РКЭС	0,2453				0,512												0,011663	
4	Среднеуральский РКЭС	0,404				0,36												0,028467	
5	Красноуральский РКЭС	0,743				0,457												0,015237	

6	Нижнесергинский РКЭС	0,011	0,069			0,610877	
7	Ревдинский РКЭС	0,037	0,007			0,018346	
8	Всего по сетевой организации	1,66611	0,65881			0,011331	

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

#### 1) Технические мероприятия:

- Обслуживание телефона доверия.
- Внедрение SMS уведомлений потребителей при плановых отключениях электрической энергии

#### 2) Организационные мероприятия:

- Освещение работы электросетевой организации в прессе
- Наглядная реклама на улицах городов с указанием круглосуточных номеров.

## 3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невостребованной мощности (мощности, определяемой как разность между трансформаторной мощностью центров питания и суммарной мощностью энергопринимающих устройств, непосредственно (или опосредованно) присоединенных к таким центрам питания, и энергопринимающих устройств, в отношении которых имеются заявки на технологическое присоединение) для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах ее увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации.

Североуральский РКЭС 6/0,4 кВ – 0 МВт;  
Каменск-Уральский РКЭС 10(6)/0,4 кВ – 0 МВт;  
Красноуральский РКЭС 10(6)/0,4 кВ – 0 МВт;  
Нижнесергинский РКЭС 6/0,4 кВ – 0 МВт;  
Серовский РКЭС 10/0,4 кВ – 0 МВт;  
Ревдинский РКЭС 6/0,4 кВ – 0 МВт;  
Среднеуральский РКЭС 10(6)/0,4 кВ – 0 МВт.

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;

- Подписано и введено в действие Соглашения о присоединении к исполнению обязательств, предусмотренных соглашениями о сотрудничестве в сфере технологического присоединения к электрическим сетям с Министерством энергетики и ЖКХ Свердловской области;
- Подписан и введен в действие Алгоритм взаимодействия АО «РСК» и Свердловского филиала ОАО «ЭнергосбыТ Плюс» при осуществлении технологического присоединения заявителя к электрическим сетям АО «РСК»;
- На официальном сайте компании размещён калькулятор расчёта стоимости технологического присоединения;
- Реализована возможность подачи заявки на технологическое присоединение посредством личного кабинета на официальном сайте компании;

- Реализована возможность подачи заявки на технологическое присоединение через региональный интернет портал по технологическому присоединению.

### 3.3. 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															
		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	
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	467	472	101%	79	78	99%	21	15	71%	10	5	50%	0	0		



2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	467	472	101%	79	78	99%	21	15	71%	10	5	50%	0	0
---	--	-----	-----	------	----	----	-----	----	----	-----	----	---	-----	---	---

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			
	по вине сетевой организации	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		
	по вине сторонних лиц	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	12	9	75%	12	10	83%	24	20	83%	24	20	83%	0	0
---	---	----	---	-----	----	----	-----	----	----	-----	----	----	-----	---	---

Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	460	471	102%	66	69	105%	13	11	85%	3	0	0%	0	0
Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	581	444	76%	54	75	139%	8	11	138%	3	2	67%	0	0

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	
по вине сетевой организации	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

8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	107	78	73%	155	128	83%	286	260	91%	453	422	93%	-	-
---	--	-----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	---	---

#### 4. Качество обслуживания

**4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию (всего), обращений, содержащих жалобу и (или) обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в сетевую организацию, а также количество обращений, по которым были заключены договоры об осуществлении технологического присоединения и (или) договоры об оказании услуг по передаче электрической энергии, а также по которым были урегулированы жалобы в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.**

N п/п	Категории обращений потребителей	Формы обслуживания														
		Очная форма			Заочная форма с использованием телефонной			Электронная форма с использованием сети Интернет			Письменная форма с использованием почтовой связи			Прочее		
		2017 г	2018 г	Динамика изменения показателя, %	2017 г	2018 г	Динамика изменения показателя, %	2017 г	2018 г	Динамика изменения показателя, %	2017 г	2018 г	Динамика изменения показателя, %	2017 г	2018 г	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
<b>1</b>	<b>Всего обращений потребителей, в том числе:</b>	<b>6079</b>	<b>3935</b>	<b>-35%</b>	<b>3203</b>	<b>1070</b>	<b>-67%</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>-9%</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>200%</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>-7%</b>
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	-	24	-	-	18	-	-	5	-	-	-	-	-	-	-
1.2	осуществление технологического присоединения	1424	924	-35%	-	4	-	6	3	-50%	-	-	-	-	-	-
1.3	коммерческий учет электрической энергии	1511	835	-45%	-	441	-	1	-	-100%	-	-	-	-	-	-
1.4	качество обслуживания	15	5	-67%	-	13	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	1713	1167	-32%	1349	279	-79%	-	1	-	1	3	200%	14	12	-14%
1.6	прочее (оформление Актов об осуществлении ТП)	1416	980	-31%	1854	315	-83%	4	1	-75%	-	-	-	1	2	100%
<b>2</b>	<b>Жалобы</b>	<b>34</b>	<b>25</b>	<b>-26%</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>-86%</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>	-	-	-	-	<b>2</b>	-
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	34	22	-35%	7	1	-86%	-	1	-	-	-	-	-	2	-
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	15	7	-53%	6	1	-83%	-	-	-	-	-	-	-	2	-
2.1.2	качество электрической энергии	19	15	-21%	1	-	-100%	-	1	-	-	-	-	-	-	-
2.2	осуществление технологического присоединения	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.3	коммерческий учет электрической энергии	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.4	качество обслуживания	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.6	прочее (указать)	0	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>3</b>	<b>Заявка на оказание услуг</b>	<b>4777</b>	<b>3559</b>	<b>-25%</b>	<b>463</b>	<b>417</b>	<b>-10%</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	<b>200%</b>	-	<b>2</b>	-	-	-	-
3.1	по технологическому присоединению	1607	1116	-31%	-	4	-	6	7	17%	-	-	-	-	-	-
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	1776	1112	-37%	463	413	-11%	2	11	450%	-	-	-	-	-	-
3.4	прочее (оформление Актов об осуществлении ТП)	1394	1331	-5%	-	-	-	-	6	-	-	2	-	-	-	-

## 4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей

N	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы	Предоставляемые услуги	Количество потребителей, обратившихся очно в отчетном периоде	Среднее время на обслуживание потребителя, мин.	Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин.	Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания (при наличии указать названия организаций)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Пункт обслуживания клиентов г. Нижние Серьги	пункт	Нижние Серьги, улица Народной воли, дом 10	(34398)21672	с понедельника по четверг с 8:00 до 17:00. Перерыв с 12 до 13 часов. В пятницу с 8:00 до 16:00. Перерыв с 12 до 13 часов.	Услуги по передаче эл.энергии, услуги по технологическому присоединению	157	15	20	0
2	Пункт обслуживания клиентов города Каменска-Уральского	пункт	Каменск-Уральский, улица Заводская, дом 15 Б.	(34393)78155	с понедельника по четверг с 8:00 до 17:00. Перерыв с 12 до 13 часов. В пятницу с 8:00 до 16:00. Перерыв с 12 до 13 часов.	Услуги по передаче эл.энергии, услуги по технологическому присоединению	2054	15	20	0
3	Пункт обслуживания клиентов города Краснотуринска	пункт	Краснотуринск, улица Октябрьская, дом 34	(34384)34679	с понедельника по четверг с 8:00 до 17:00. Перерыв с 12 до 13 часов. В пятницу с 8:00 до 16:00. Перерыв с 12 до 13 часов.	Услуги по передаче эл.энергии, услуги по технологическому присоединению	44	15	20	0



4	Пункт обслуживания клиентов города Ревда	пункт	город Ревда, улица Энгельса, дом 57 литера	(34397) 56160	с понедельника по четверг с 8:00 до 17:00. Перерыв с 12 до 13 часов. В пятницу с 8:00 до 16:00. Перерыв с 12 до 13 часов.	Услуги по передаче эл.энергии, услуги по технологическому присоединению	3	15	20	0
5	Пункт обслуживания клиентов города Серова	пункт	город Серов, улица Кирова, дом 51	(34385) 72421	с понедельника по четверг с 8:00 до 17:00. Перерыв с 12 до 13 часов. В пятницу с 8:00 до 16:00. Перерыв с 12 до 13 часов.	Услуги по передаче эл.энергии, услуги по технологическому присоединению	829	15	20	0
6	Пункт обслуживания клиентов города Североуральск	пункт	Североуральск, улица Ленина, дом 7	(34380) 30022.	с понедельника по четверг с 8:00 до 17:00. Перерыв с 12 до 13 часов. В пятницу с 8:00 до 16:00. Перерыв с 12 до 13 часов.	Услуги по передаче эл.энергии, услуги по технологическому присоединению	625	15	20	0
7	Пункт обслуживания клиентов города Среднеуральск	пункт	Среднеуральск, улица Советская, дом 40	(34368) 72898	с понедельника по четверг с 8:00 до 17:00. Перерыв с 12 до 13 часов. В пятницу с 8:00 до 16:00. Перерыв с 12 до 13 часов.	Услуги по передаче эл.энергии, услуги по технологическому присоединению	220	15	20	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	номер телефона	8-804-333-92-00 8-804-333-52-00

	ВЫЗОВОВ:		
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	694
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	316
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	378
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	3,9
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	2

**4.4. 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).**

#### **1. Приём заявлений, предоставление услуг вне очереди.**

**4.5. 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.**

**Проведен опрос среди 40 заявителей до 15 кВт по вопросам качества обслуживания по технологическому присоединению:**

**1) Оценка персонала сетевой организации:**

- вежливость персонала (неудовл – 0, удовл. – 10, хорошо-19, отлично-11)
  - грамотное разъяснение и удовлетворенность ответами на вопросы, заданные персоналу (неудовл –0, удовл. –2, хорошо-10, отлично-28)
- 2) Сроки выдачи документов по тех.присоединению (раньше срока указанного в Правилах – 18, в срок – 22, задержка – 0)**
- 3) Сроки выполнения фактического присоединения (раньше срока указанного в договоре – 21, в срок – 19, задержка – 0)**

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

- Прием заявок на сайте компании и с регионального интернет портала :
- Прием заявки на техприсоединение с цифровой подписью заявителя
- Предоставление возможности подписания заявителем договоров по техприсоединению цифровой подписью.
- Предоставление возможности подписания заявителем договора на электроснабжение с энергосбытовой организацией через сайт АО «РСК»
- Эксплуатация устройств видеозаписи в кабинетах приема потребителей для контроля качества обслуживания.