

Информация о качестве обслуживания потребителей АО «Региональная сетевая компания» услуг за 2017 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	2016	Динамика, %	2017	2016	Динамика, %	2017	2016	Динамика, %	2017	2016	Динамика, %	2017	2016	Динамика, %	2017	2016	Динамика, %	2017	2016	Динамика, %	2017	2016	Динамика, %
Количество потребителей	29404	29485	99,7	54	55	98,2	23	27	85,2	3259	3038	107,3	36277	35885	101,1	29	29	100,0	353	282	125,2	39231	38694	101,4
Юридические лица	4430	4437	99,8	54	55	98,2	23	27	85,2	3259	3038	107,3	11303	10837	104,3	29	29	100,0	353	282	125,2	14257	13646	104,5
Бытовые потребители	24974	25048	99,7	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	24974	25048	99,7	0	0	0,0	0	0	0,0	24974	25048	99,7

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			Безхозные объекты элетросетевого хозяйства			Точки с приборами учёта с возможностью дистанционного сбора данных		
2017	2016	Динамика, %	2017	2016	Динамика, %	2017	2016	Динамика, %	2017	2016	Динамика, %	2017	2016	Динамика, %	2017	2016	Динамика, %
39613	39005	101,6	14568	13911	104,7	24974	24941	100,1	4291	4443	96,6	0	0	0	0	0	0

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.	2016	Динамика к 2016 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	354,077	102%
	НН	км	1067,42	1059,132	100,79%
2	КЛ				
	в т.ч.				
	ВН	км			
	СН1	км			
	СН2	км	482,83	462,907	104,31%
	НН	км	578,996	557,032	103,95%
3	ТП				
	в т.ч.				
	ВН	шт	3	2	150%

	СН1	шт	2	2	100%
	СН2	шт	707	698	101,29%
	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 2017г.

№	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 2016 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
---	------------	---------------------------

		2016	2017	Динамика изменения
1	2	4		5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии P_{SAID1}	2,6063	1,34	51,42
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}	0,8254	0,589	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_{САИД}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_{САИФ} 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, (Psaifi)				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии (Psaifi)				Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), P _{SAIDI} , 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-2017год)	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	0,564				0,74				данных нет				данных нет				0,01265	
2	Серовский РКЭС	0,49				1,18												0,0043	
3	Североуральский РКЭС	0,62				1,10												0,014	
4	Среднеуральский РКЭС	0,49				3,45												0,102	
5	Краснотурьинский РКЭС	0,10				0,23												0,0111	

6	Нижнесергинский РКЭС	1,02	4,18			0,014	
7	Ревдинский РКЭС	0,076	0,21			0,043	
9	Всего по сетевой организации	1,34	0,589			0,01386	

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

1) Технические мероприятия:

- Реконструкция электросетевого комплекса ТП-24,с заменой 1 камеры КСО,1 силового трансформатора на ТМ-400, 0,85 км провода , 60 м КЛ, городской округ Краснотурьинск
- Реконструкция ТП-132 г. Серов, ул. 8-е Марта рд2,с заменой одного ТМ-630
- Реконструкция ТП-203 г. Серов, ул Б Горшковых рд 9,с заменой одного ТМ-630
- Реконструкция ТП-209 г. Серов, ул. Луначарского рд88,с заменой одного ТМ-630
- Реконструкция ТП-10 г. Серов, п Энергетиков, ул. Автодорожная рд19,с заменой одного ТМ-400
- Реконструкция ТП-18 г. Серов, ул Крупской рд28,с заменой одного ТМ-400
- Реконструкция ТП-21 г. Серов, ул. Циалковского рд34,с заменой одного ТМ-400
- Реконструкция ТП-25 г. Серов, ул П Осипенко рд59,с заменой одного ТМ-400
- Реконструкция ТП-135 г. Серов, п. Вятчино, ул Лагерная рд 2,с заменой одного ТМ-400
- Реконструкция ТП-204 г. Серов, ул. Заславского рд32,с заменой одного ТМ-400
- Реконструкция ТП-260 г. Серов, ул Каляева рд31,с заменой одного ТМ-400
- Реконструкция ТП-261 г. Серов, ул. Ленина рд187,с заменой одного ТМ-400
- Реконструкция КТП-6 г. Серов , с Филькино ул Лесная р д 3,с заменой КТП и ТМ-400
- Реконструкция МТП-5 г. Серов, ул Северная рд 64,с заменой КТП и ТМ-400
- Реконструкция КТП-6 г. Серов , п Пристациональный рд 3,с заменой КТП и ТМ-400
- Реконструкция КТП-8 г. Серов , с Филькино ул Хлюпина р д 1,с заменой КТП и ТМ-400
- Модернизация оборудования ТП-25,с заменой 5 камер КСО, городской округ Краснотурьинск
- Модернизация оборудования ТП-10,с заменой 4 камер КСО, городской округ Краснотурьинск
- Модернизация ПС "Скала" с заменой одного ЩПТ (щит постоянного тока) 120 аккумуляторных батарей и 6 наполненных вводов 110кВ на силовых трансформаторах , МО город Каменск-Уральский
- Модернизация ЦРП, с заменой 2-х ячеек с выключателями в РУ-6кВ на вводе 1 с ПС ЭЛК,г.Серов
- Модернизация ТП-134 с заменой 1 ячейки с выключателем, Свердловская обл. г. Серов, ул. 8-е Марта
- Модернизация ТП-36 с заменой 1 ячейки с выключателем, Свердловская обл. г. Серов, ул.Лесозаводская рд 34, ввод ТП-66
- Реконструкция ВЛ-6 кВ Водозабор линия №1 с установкой одного реклоузера и 0,1 км ВЛ-10 кВ, г.Нижние-Серги
- Реконструкция ВЛ-6 кВ отп. на ТП-16(Котельная) ввод №1 между ВЛ-6 кВ ввод №2, с установкой одного реклоузера и 0,1 км ВЛ-10 кВ, г.Нижние-Серги
- Реконструкция ВЛ-6 кВ ПС Подъемная 110-6 до ТП-27,с установкой одного реклоузера и 0,1 км ВЛ-10 кВ, г.Нижние-Серги
- Реконструкция КЛ-10 кВ от здания ТП-200 литеры 79 до РП-3 литеры 75,с прокладкой 0,072 км КЛ,г.Серов
- Реконструкция КЛ-10 от РП-3 литеры 75 до ТП-204 литеры 71,с прокладкой 0,085 км КЛ,г.Серов

- Реконструкция установкой реклоузера на ж/б опорах, ВЛ-10 кВ от ПС "ПТФ" до здания ТП -144 п/лагерь "Березка" ,с установкой 1 реклоузера,г.Серов
- Реконструкция установкой реклоузера на ж/б опорах ВЛ-10 кВ ТП-66 от оп 1 до здания ТП-233 литера 29,с установкой 1 реклоузера,г.Серов
- Реконструкция установкой реклоузера на ж/б опорах, ВЛ-10 кВ отпайка от оп. 16 до КТПН-83,с установкой 1 реклоузера,г.Серов
- Реконструкция п Энергетиков ВЛ-0,4 кВ от здания ТП 3 литера 3 по ул Западная5-27 (нечёт),22-28(чёт), на здание стадиона по ул Мира 3а,с заменой 1,835км провода СИП,г.Серов
- Реконструкция ВЛ-0,4 кВ от сооружения КТПН-2 до жилых домов по ул.Конторская 9,11,11б,11а,6,8 пер Энтузиастов 1,3, ул Больничная 1а,1,3,3а,5,7,2а,4-16(чет), ул.Энтузиастов 1,2,3,4,5, ул. Л.Чайкиной,9, опора №22,с заменой 0,85км провода СИП,г.Серов
- Реконструкция ВЛ-0,4 кВ от сооружения КТПН-2 до жилых домов по ул.Л Чайкиной 11-25 (нечет), 14-26(чет), 26а, 28,30,с заменой 0,875км провода СИП,г.Серов
- Реконструкция КЛ-6кВ и КЛ-0,4кВ от ТП-6045 до опоры № 18, с заменой 0,22 м кабеля, г. Среднеуральск
- Реконструкция ВЛ-0,22 кВ, ф.Энергетиков от ТП-6030,с заменой 0,81км провода СИП,г.Среднеуральск
- Реконструкция ВЛ-10 кВ, ф.Коптяки-2 от п/с Низкая,с установкой 2-х реклоузеров,г.Среднеуральск
- Реконструкция ВЛ-0,4 кВ, ф.Советская от ТП-6025,с заменой 0,54 км провода СИП,г.Среднеуральск
- Реконструкция ВЛ-0,4 кВ, ф.Советская от ТП-6087,с заменой 1,05 км провода СИП,г.Среднеуральск
- Реконструкция ВЛ-0,22 кВ, ф.Крупской от ТП-6069,с заменой 0,75км провода СИП,г.Среднеуральск
- Реконструкция ВЛ-0,4 кВ, ф.Южная от ТП-6030,с заменой 0,48 км провода СИП,г.Среднеуральск

2) Организационные мероприятия:

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

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;
 Краснотурьинский РКЭС 10(6)/0,4 кВ – 0 МВт;
 Нижнесергинский РКЭС 6/0,4 кВ – 0,333 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».

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															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	2016	Динамика изменения показателя, %	2017	2016	Динамика изменения показателя, %	2017	2016	Динамика изменения показателя, %	2017	2016	Динамика изменения показателя, %	2017	2016	Динамика изменения показателя, %			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	467	530	-13,5	79	71	10,1	21	19	9,5	10	5	50	0	0	-	577	625	-8,3
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении	467	530	-13,5	79	71	10,1	21	19	9,5	10	5	50	0	0	-	577	625	-8,3

	технологического присоединения к электрическим сетям, штуки																			
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	-	
3.1	по вине сетевой организации	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	-	
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	12	12	0	12	12	0	24	24	0	24	24	0	0	0	-	72	72	0	
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к	460	518	-12,6	66	47	28,8	13	11	15,4	3	3	0	0	0	-	542	579	-6,8	

	электрическим сетям, штуки																			
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	581	683	-17,6	54	86	-59,3	8	7	12,5	3	1	66,7	0	0	-	646	777	-20,3	
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	-	
7.1	по вине сетевой организации	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	-	
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	107	149	-39,3	155	56	63,9	286	195	31,8	453	703	-55,2	-	-	-	1001	1103	-10,2	

3.4. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации в 2017 г. по ставкам за мощность.

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 связи			Электронная форма с использованием сети Интернет			Письменная форма с использованием почтовой связи			Прочее		
		2017	2016	Динамика изменения показателя, %	2017	2016	Динамика изменения показателя, %	2017	2016	Динамика изменения показателя, %	2017	2016	Динамика изменения показателя, %	2017	2016	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:	6079	4643	0,76	3203	2500	0,78	11	2	0,18	1	67	67,00	15	7	0,47
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	30			54		0								
1.2	осуществление технологического присоединения	1424	2439	1,71	0	444		6	1	0,17						
1.3	коммерческий учет электрической энергии	1511	880	0,58	0	369		1								
1.4	качество обслуживания	15	7	0,47	0	115		0								
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	1713	447	0,26	1349	1143	0,85	0	1		1	3	3,00	14	4	0,29
1.6	прочее (выдача акта РБП)	1416	840	0,59	1854	375	0,20	4			0	64		0	3	
2	Жалобы	34	34	1,00	7	5	0,71	1	1	1,00						
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	34			7	5	0,71	0	1							
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	15	8	0,53	6	3	0,50	0								
2.1.2	качество электрической энергии	19			1	2	2,00	0	1							
2.2	осуществление технологического присоединения	0			0			0								
2.3	коммерческий учет электрической энергии	0			0			0								
2.4	качество обслуживания	0			0			1								
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0			0			0								
2.6	прочее (указать)	0			0			0								
3	Заявка на оказание услуг	4777	4991	1,04	463	430	0,93	8	1	0,13	0	38				
3.1	по технологическому присоединению	1607	2558	1,59	0	127		6								
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0			0			0								
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	1776	1013	0,57	463	303	0,65	2	1	0,50						
3.4	прочее (выдача акта РБП)	1394	1420	1,02	0			0			0	38				

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	186	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	1743	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	38	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	20	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	3068	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	677	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	347	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	417
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	236
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	181
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	4
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 60 заявителей по вопросам качества обслуживания по технологическому присоединению:

1) Оценка персонала сетевой организации:

- вежливость персонала (неудовл – 0, удовл. – 12, хорошо-33, отлично-15)

- грамотное разъяснение и удовлетворенность ответами на вопросы, заданные персоналу (неудовл –0, удовл. – 5, хорошо-22, отлично-33)

2) Сроки выдачи документов по тех.присоединению (раньше срока указанного в Правилах – 38, в срок – 22, задержка – 0)

3) Сроки выполнения фактического присоединения (раньше срока указанного в договоре – 29, в срок – 30 задержка – 1)

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

- Внедрение на сайте компании:

1. прием заявки на техприсоединение с цифровой подписью заявителя

2. возможность подписания заявителем договоров по техприсоединению цифровой подписью.

3. возможность подписания заявителем договора на электроснабжение с энергосбытовой организацией через сайт АО «Горэлектросеть»

- Установка устройств видеозаписи в кабинетах приема потребителей для контроля качества обслуживания.