Приложение N 7

к Единым стандартам

качества обслуживания сетевыми

организациями потребителей

услуг сетевых организаций

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг**

**Хорольского МУПЭС за 2020 год**

[1. Общая информация о сетевой организации 3](#_Toc35935091)

[1.1. Информация о количестве потребителей услуг в границах балансовой принадлежности. 3](#_Toc35935092)

[1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации. 5](#_Toc35935093)

[1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства. 6](#_Toc35935094)

[2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии 7](#_Toc35935095)

[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. 7](#_Toc35935096)

[2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде. 9](#_Toc35935097)

[2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде. 9](#_Toc35935098)

[2.4. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии, заполняется в произвольной форме. 9](#_Toc35935099)

[3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению 10](#_Toc35935100)

[3.1. Информация о наличии невостребованной мощности для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах ее увеличения. 10](#_Toc35935101)

[3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в 2019 году. 10](#_Toc35935102)

[3.3. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению. 11](#_Toc35935103)

[3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям. 11](#_Toc35935104)

[3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям. 14](#_Toc35935105)

[4. Качество обслуживания 15](#_Toc35935106)

[4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию, 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. 15](#_Toc35935107)

[4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей 19](#_Toc35935108)

[4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи. 20](#_Toc35935109)

[4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в отчетном периоде, в соответствии с пунктом 4.1 Информации о качестве обслуживания потребителей услуг. 20](#_Toc35935110)

[4.5. Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций. 21](#_Toc35935111)

[4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств, матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан). 21](#_Toc35935112)

[4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций. 21](#_Toc35935113)

[4.8. Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей. 22](#_Toc35935114)

[4.9. Информация по обращениям потребителей. 22](#_Toc35935115)

**1. Общая информация о сетевой организации**

**1.1. Информация о количестве потребителей услуг в границах балансовой принадлежности.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Категория потребителей | уровень напряжения | 2019 | 2020 | Динамика, % |
| всего | категория надежности электроснабжения | всего | категория надежности электроснабжения |
| 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | всего |
| Юридические лица | ВН | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,1% |
| СН 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| СН 2 | 87 | 0 | 0 | 87 | 87 | 0 | 0 | 87 |
| НН | 325 | 0 | 0 | 325 | 325 | 0 | 0 | 328 |
| Физические лица | ВН | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| СН 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| СН 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| НН | 3102 | 0 | 0 | 3102 | 3102 | 0 | 0 | 3139 |
| **Всего потребителей** |  | **3516** | **0** | **0** | **3516** | **3556** | **0** | **0** | **3556** |

**1.2. Информация о количестве точек поставки в границах балансовой принадлежности и оснащенности приборами учета**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п.п. | Категория потребителей | кол-во точек поставки, шт. | в т.ч. оборудованных приборами учета, шт. | в т.ч. с дистанционным сбором данных, шт. |
| 2019 | 2020 | динамика, % | 2019 | 2020 | динамика, % | 2019 | 2020 | динамика, % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5=(4-3)/3, % | 6 | 7 | 8=(7-6)/6, % | 9 | 10 | 11=(10-9)/9, % |
| 1. | Юридические лица  | 412 | 415 | 0,73% | 412 | 415 | 0,73% | 167 | 169 | 1,2% |
| 2. | Вводные устройства в многоквартирные жилые дома | 92 | 92 | 0% | 92 | 92 | 0% | 89 | 89 | 0% |
| 3. | Физические лица, проживающие в жилых домах и домовладениях (с непосредственным подключением к сетям ХМУПЭС | 3012 | 3049 | 1,2% | 3012 | 3049 | 1,2% | 2885 | 2892 | 0,25% |
| 4 | Физические лица в многоквартирных домах (с подключением к внутридомовым сетям) | Данные в ПАО «ДЭК» |
| 5. | Бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| **6.** | **Всего** | **3516** | **3556** | **1,1%** | **3516** | **3556** | **1,1%** | **3141** | **3150** | **0,3%** |

**1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Предприятие | Класс напряжения |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ВЛ 6-10кВ** | **ВЛ 0,4 кВ** | **ИТОГО** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ХМУПЭС** | 2019 | 2020 | динамика | 2019 | 2020 | динамика | 2019 | 2020 | динамика |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 93,41 | 93,41 | 0% | 146,28 | 146,28 | 0% | 239,69 | 239,69 | 0% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Предприятие | Класс напряжения |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **КЛ 6-10кВ** | **КЛ 0,4 кВ** | **ИТОГО** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ХМУПЭС** | 2019 | 2020 | динамика | 2019 | 2020 | динамика | 2019 | 2020 | динамика |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6,38 | 6,38 | 0% | 16,83 | 16,83 | 0% | 23,21 | 23,21 | 0% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Предприятие | **ТП 6-20/0,4 кВ** | ВСЕГО ТП |
| Мачтовые ТП, шт. | Комплектные ТП, шт. | Закрытые ТП, шт. | Кол-во, шт. | Мощность, МВА |
| 2019 | 2020 | динамика | 2019 | 2020 | динамика | 2019 | 2020 | динамика | 2019 | 2020 | динамика | 2019 | 2020 | динамика |
| **ХМУПЭС** | **5** | **5** | **0%** | **49** | **49** | **0%** | **43** | **43** | **0%** | **96** | **96** | **0%** | **37,184** | **37,814** | **1,7%** |

**1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства ХМУПЭС.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | 2019 | 2020 | Динамика |
| Трансформаторное оборудование | 35,6 | 41,4 | 38,5% |
| Коммутационные аппараты | 58,8 | 58,8 | 58,8% |
| **Общий износ по оборудованию** | **47,2** | **50,1** | **48,65%** |
| ВЛ 6-10 кВ | 96 | 96 | 0% |
| ВЛ 0,4кВ | 96 | 96 | 0% |
| КЛ 6-10 кВ | 96 | 96 | 0% |
| КЛ 0,4 кВ | 96 | 96 | 0% |
| **Общий износ по линиям** | **96** | **96** | **0%** |

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Показатель | Значение показателя, годы |
| N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии[[1]](#footnote-2) (base_1_185935_10) [<1>](#P163) | 1.57603 | 0.50715 | 32,18% |
| 1.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | 0% |
| 1.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0 | 0 | 0% |
| 1.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 1.57603 | 0.50715 | 32,18% |
| 1.4 | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 0% |
| 2 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ⃰ (base_1_185935_11) [<1>](#P163) | 1.83983 | 0.47582 | 25,86% |
| 2.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | 0% |
| 2.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0 | 0 | 0% |
| 2.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 1.83983 | 0.47582 | 25,86% |
| 2.4 | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 0% |
| 3 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) (base_1_185935_12) [<2>](#P166) | 0.1465 | 0 | 0% |
| 3.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | 0% |
| 3.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0 | 0 | 0% |
| 3.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0.1465 | 0 | 0% |
| 3.4 | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 0% |
| 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) (Пsaifi,план) [<2>](#P166) | 0.18521 | 0 | 0% |
| 4.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | 0% |
| 4.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0 | 0 | 0% |
| 4.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0.18521 | 0 | 0% |
| 4.4 | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 0% |
| 5 | Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда [<3>](#P167), шт. | 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, шт. [<3>](#P167). | 0 | 0 | 0% |

--------------------------------

Примечание:

<1> Значения показателей определяются в соответствии с Методическими указаниями по расчету уровня надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальных сетевых организаций, утвержденными приказом Минэнерго России от 14.10.2013 N 718 (зарегистрирован Минюстом России 31.12.2013, регистрационный N 30988). При этом в расчетах следует учесть, что:

 - количество потребителей услуг, в том числе потребителей электрической энергии, обслуживаемых энергосбытовыми организациями (гарантирующими поставщиками), энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации на уровне напряжения, по которому производится расчет показателя, в отношении которых произошло i-ое прекращение передачи электрической энергии, в рамках технологического нарушения, шт.;

 - максимальное за расчетный период регулирования число потребителей услуг, в том числе потребителей электрической энергии, обслуживаемых энергосбытовыми организациями (гарантирующими поставщиками), энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации на уровне напряжения, по которому производится расчет показателя, шт.

<2> Значения показателей определяются в соответствии с [примечанием 1](#P163) к пункту 2.1. При этом продолжительность планового прекращения передачи электрической энергии в отношении потребителей услуг определяется интервалом времени от момента начала плановых работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации, сопровождаемых полным (частичным) ограничением режима потребления электрической энергии потребителей услуг, до момента окончания плановых работ на объектах электросетевого хозяйства данной электросетевой организации, но не превышающим интервал времени до момента восстановления режима потребления электрической энергии потребителям услуг.

<3> Если по одному случаю нарушения качества электрической энергии имеется и акт контролирующей организации, и решение суда, учитывается только решение суда.

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

 Структурных единиц в Хорольском МУПЭС нет.

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Предприятие | Замена неизолированного провода ВЛ 0,4кВ на защищенный, км | Замена изоляторов, шт. | Замена опор, шт. | Ремонт ТП,РП, шт. | Ремонт трансформаторов, шт. | Расчистка трасс, га | Расширение трасс, га |
|  **ХМУПЭС** | **6760** | **45** | **70** | **1** | **0** | **4** | **0** |

Для обеспечения бесперебойного электроснабжения потребителей при технологических нарушениях и выполнении плановых ремонтов

ПО укомплектованы РИСЭ.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Предприятие | Количество РИСЭ, шт. | Общая мощность, кВт |
| **ХМУПЭС** | **1** | **60** |

**2.4. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии, заполняется в произвольной форме.**

Решено прочую информацию не раскрывать.

**3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению**

**3.1. Информация о наличии невостребованной мощности для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах ее увеличения.**

Центров питания35 кВ и выше в Хорольском МУПЭС нет.

**3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в 2020году.**

Деятельность предприятия по повышению доступности энергетической инфраструктуры за 2020 г. реализуется в нескольких направлениях, среди которых ключевыми являются:

* развитие интерактивных каналов взаимодействия с клиентами. В 2020 году основным каналом поступления заявок на технологическое присоединение является информационная система «Личный кабинет клиента» на официальном сайте предприятия. Доля заявок на ТП, поданных в электронном виде, в 2020 году увеличилась до 73%, сокращен бумажный документооборот, сроки подготовки документов.
* Расширен функционал «Личного кабинета» на сайте http://hmupes.ru с учетом новых изменений законодательства
* Данные меры направлены на снижение сроков технологического присоединения к электрическим сетям и прозрачность процесса.

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

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

**3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям ХМУПЭС**

| **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** |
| **2019** | **2020** | **Динамика изменения показателя, %** | **2019** | **2020** | **Динамика изменения показателя, %** | **2019** | **2020** | **Динамика изменения показателя, %** | **2019** | **2020** | **Динамика изменения показателя, %** | **2019** | **2020** | **Динамика изменения показателя, %** | **2019** | **2020** | **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 | 68 | 73 | 107,35% | 11 | 9 | 81,82% | 0 | 1 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 79 | 83 | 105% |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям <1>, штуки | 68 | 73 | 107,35% | 11 | 9 | 90,91% | 0 | 1 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 79 | 83 | 105% |
| 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 <2>, штуки, в том числе: | 0 | 0 | 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 | 0 | 0% |
| 3.2. | по вине сторонних лиц | 0 | 0 | 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 <3>, дней | 3 | 3 | 0% | 3 | 3 | 0% | 0 | 3 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 3 | 3 | 0% |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 62 | 72 | 116,13% | 6 | 7 | 116,67% | 0 | 1 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 68 | 80 | 117,65% |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 55 | 64 | 116,36% | 3 | 5 | 166,67% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 58 | 69 | 118,97% |
| 7 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями суда <4>, штуки, в том числе: | 0 | 0 | 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 | 0 | 0% |
| 7.2. | по вине заявителя | 0 | 0 | 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 <5>, дней | 42 | 40 | 105% | 43 | 40 | 107,5% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 42 | 40 | 105% |

--------------------------------

Примечание:

<1> Если рассмотрение заявки для заключения договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям проводилось в течение нескольких отчетных периодов, в том числе по причине необходимости получения дополнительных сведений для обеспечения соответствия ее требованиям нормативных правовых актов, такие заявки учитываются один раз в том отчетном периоде, в котором заявителю направлен проект договора.

<2> Под нарушением сроков в [таблице 2.1](#P37) понимается несоблюдение сроков, установленных Правилами технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004 г. N 861 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, N 52 (ч. II), ст. 5525; 2007, N 14, ст. 1687; N 31, ст. 4100; 2009, N 9, ст. 1103; N 8, ст. 979; N 17, ст. 2088; N 25, ст. 3073; N 41, ст. 4771; 2010, N 12, ст. 1333; N 24, ст. 2607; N 25, ст. 3175; N 40, ст. 5086; 2011, N 10, ст. 1406; 2012, N 4, ст. 504; N 23, ст. 3008; N 41, ст. 5636; N 49, ст. 6858; N 52, ст. 7525; 2013, N 30 (часть II), ст. 4119; N 31, ст. 4226; N 31, ст. 4236; N 32, ст. 4309; N 33, ст. 4392; N 35, ст. 4523; N 42, ст. 5373; N 44, ст. 5765; N 47, ст. 6105; N 48, ст. 6255; N 50, ст. 6598; 2014, N 7, ст. 689; N 9, ст. 913; N 11, ст. 1156; N 25, ст. 3311; N 32, ст. 4513; N 32, ст. 4521).

<3> При расчете средней продолжительности учитываются заявки, проект договора по которым направлен заявителю в соответствующем периоде регулирования (N или N-1). Длительность подготовки и направления проекта договора заявителю определяется с даты получения сетевой организацией заявки на технологическое присоединение или с даты получения недостающих сведений и (или) документов к заявке до даты направления проекта договора заявителю.

<4> В [строке 7](#P521) указываются договоры об осуществлении технологического присоединения, исполненные в соответствующем периоде регулирования (N или N-1), по которым имеется подписанный сторонами акт о технологическом присоединении и по которым произошло нарушение установленных сроков технологического присоединения. При этом не учитываются договоры об осуществлении технологического присоединения, сроки по которым нарушены в связи с неисполнением в срок обязательств по договору заявителями, тогда как сетевой организацией мероприятия по техническим условиям исполнены в срок и направлено соответствующее уведомление заявителю.

<5> При расчете средней продолжительности учитываются договоры об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, исполненные в соответствующем периоде регулирования (N или N-1). Продолжительность определяется с даты заключения договора до даты исполнения договора (подписания акта технологического присоединения) (в календарных днях). В случае, если заявителями не исполнены в срок обязательства по договору, а сетевой организацией мероприятия, предусмотренные техническими условиями, исполнены в установленный срок, датой исполнения обязательств по договору считается дата исполнения сетевой организацией мероприятий в соответствии с техническими условиями и направления заявителю соответствующего уведомления.

**3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям ХМУПЭС.**

Устанавливается Агентством по тарифам Приморского края постановлением«Об утверждении стандартизированных тарифныхставок, ставок за единицу максимальной мощностии формул платы за технологическое присоединениек электрическим сетям территориальныхсетевыхорганизаций Приморского края, которое размещается на сайте сетевой организации <http://hmupes.ru/?page_id=897> в разделе «Документы по раскрытию информации».

**4. Качество обслуживания**

**4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию, 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  | 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 |
| N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (текущий год) | 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: | 76 | 36 | 47,37% | 0 | 0 | 0% | 3 | 49 | 93,88% | 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 | 76 | 36 | 47,37 % | 0 | 0 | 0% | 3 | 49 | 93,88% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 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 (отключение электрической энергии, дополнительные услуги, контактная информация, энергосбытовая деятельность) | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 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% |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 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 (отключение электроэнергии, дополнительные услуги, контактная информация, энергосбытовая деятельность) | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 3 | Заявка на оказание услуг | 84 | 57 | 32,14% | 0 | 0 | % | 13 | 69 | 81,16% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 76 | 36 | 47,37% | 0 | 0 | 0% | 3 | 49 | 93,88% | 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 (заявки на дополнительные услуги) | 8 | 21 | 38,1% | 0 | 0  | 0% | 10 | 20 | 50% | 0 | 0 | 0% | 0 |  0 | 0% |

Примечание:

<1> В графе указываются случаи сообщений потребителем информации о ненадлежащем качестве регулируемых услуг, предоставляемых потребителю, а также о ненадлежащем качестве обслуживания потребителя. Указываются жалобы, которые:

относятся к регулируемым видам услуг сетевых организаций;

установлена обоснованность жалобы о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя, в том числе о предоставлении услуг ненадлежащего качества.

Случаи, при которых обращение не отображается как жалоба:

повторное обращение, по которому потребителю уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направленными жалобами, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

обращение, подлежащее или находящееся на рассмотрении в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращение по спорам в рамках оказания услуг по передаче электрической энергии с субъектами рынков электрической энергии.

<2> В [строке 2.1.1](#P989) не учитываются обращения потребителей с сообщением о прекращении передачи электрической энергии, а также жалобы на прекращение передачи электрической энергии при ограничениях режима потребления электрической энергии в случаях:

- плановых ограничений режима потребления электрической энергии в отношении потребителей в случае проведения ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации, к которым присоединены энергопринимающие устройства потребителя, либо необходимости проведения ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства смежных сетевых организаций (иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), превышающих время отключения электрической энергии, регламентированное действующим законодательством Российской Федерации;

- нарушения своих обязательств потребителем;

- возникновения (угроза возникновения) аварийных электроэнергетических режимов;

- выявления факта ненадлежащего технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителя к объектам электросетевого хозяйства;

- прекращения обязательств по оказанию услуг по передаче электрической энергии в отношении энергопринимающих устройств потребителя по договору оказания услуг по передаче электрической энергии.

<3> В [строке 2.1.2](#P1006) учитываются жалобы на ненадлежащее качество электрической энергии, по факту рассмотрения которых по результатам измерений качества электрической энергией подтверждено несоответствие показателей качества электрической энергии установленным требованиям, в том числе с подтверждением протоколами измерений, проведенных сетевой организацией либо иной организацией, аккредитованной в установленном порядке на проведение испытаний (измерений) показателей качества электрической энергии. При этом в [строке 2.1.2](#P1006) не учитываются жалобы потребителей, если установлено, что виновником ухудшения качества электрической энергии является сам потребитель или иное лицо, не связанное с сетевой организацией, а также в случаях, если нарушения возникли в результате стихийных бедствий, аварий и других событий, произошедших не по вине сетевой организации.

**4.2. Информация о деятельности офиса обслуживания потребителей**

Информация опубликована на официальном сайте ХМУПЭС в сети Интернет на странице :http://hmupes.ru

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №пп | Офис обслуживания потребителей | Тип офиса | Адрес местонахождения | Номер телефона, адрес электронной почты | Режим работы | Предоставляемые услуги | Количествопотребителей,обратившихсяочно вотчетномпериоде | Среднее времянаобслуживаниепотребителя,мин. | Среднеевремяожиданияпотребителяв очереди,мин. | Количествостороннихорганизацийнатерриторииофисаобслуживания |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
|  | Хорольское Муниципальное УнитарноеПредприятиеЭлектрическихСетей | Офис обслуживания | 692254, Приморский край, с. Хороль, ул. Кирова, д. 8 | (42347) 21-0-84horolset1@rambler.ru | ПН-ПТс 8-00 до 17-00 обед с 12-00 до 13-00 Выходной:СБ, ВС. | 1. Прием и регистрация очного обращения потребителя, регистрация контактной информации потребителя, проверка корректности оформления заявок на оказание услуг, комплектности документов и полноты сведений в заявке в соответствии с требованиями нормативных правовых актов: 1.1. прием жалобы потребителя в письменной форме 1.2. прием заявки/заявления на оказание услуг в письменной форме в том числе: заявки на технологическое присоединение, обращения потребителя о продлении срока действия ранее выданных технических условий, заявления о восстановлении ранее выданных технических условий, утрата которых наступила в связи с ликвидацией, реорганизацией, прекращением деятельности прежнего владельца (заявителя), продажей объектов и по иным причинам, запроса о согласовании места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета, а также метрологических характеристик прибора учета, заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета1.3. прием сообщений о бездоговорном (безучетном) потреблении электрической энергии, о хищении объектов электросетевого хозяйства.2. Прием показаний приборов учета электрической энергии.3. Предоставление справочной информации о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации, в том числе предоставление типовых форм документов.4. Предоставление консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации. 5. Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу.6. Выдача документов потребителям, в том числе договоров на оказание услуг.7. Выдача индивидуального логина и пароля для доступа в личный кабинет потребителя.8. Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания. | 126 | 9,4 | 4,5 | 0 |

**4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.**

Информация опубликована на официальном сайте ХМУПЭС в сети Интернет на страницеhttp://hmupes.ru

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N | Наименование |  |  |
| 1 | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:Номер телефона по вопросам энергоснабжения:Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов: | номер телефона | 8-800-222-00-16 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | 2448 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 2100 |
| 2.2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню | единицы | 348 |
| 3 | Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период [<1>](#P1300) | мин. | 00:01:45 |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные телефонные номера за текущий период [<2>](#P1301) | мин. | 00:02:00 |

--------------------------------

Примечание:

<1> В [строке 3](#P1289) среднее время ожидания потребителем ответа по телефону сетевой организации определяется с момента соединения (в случае обслуживания потребителей с использованием системы интерактивного голосового меню - с момента выбора потребителем категории "соединение с работником организации" в системе интерактивного голосового меню) до момента ответа работника сетевой организации.

<2> В [строке 4](#P1293) при расчете среднего времени обработки телефонного вызова учитывается время разговора потребителя с оператором сетевой организации и не учитывается время последующей обработки телефонного вызова.

**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**](#P792) **Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.**

В 2020 году в Хорольском МУПЭС наибольшее число обращений зарегистрировано в категории «Заявка на оказание услуг поосуществлению технологического присоединения», количество которых составило 85.Обращений, содержащих заявку на оказание услуг зарегистрировано 41.

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

Из дополнительных услуг потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций в 2020году ХМУПЭС выполнило 41заявкупо оказанию услуг электроизмерительной лаборатории.

**4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств, матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан).**

В 2020 году посетителей ХМУПЭС пенсионеров, инвалидов, многодетных, участников ВОВ и боевых действий на территориях других государств, матерей-одиночек, участников ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненных к ним категории граждан обслуживали вне очереди и без предварительной записи.

**4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций.**

Информация опубликована на официальном сайте ХМУПЭС

Файл «Информация о качестве обслуживания потребителей услуг».

Фактически за 2020 год проведено анкетирование клиентов в количестве 27 человек

Анкетирование производилось в местах очного обслуживания потребителей.

Обобщённая оценка удовлетворенности производилась по ХМУПЭС и составляет 5 баллов из 3-х критериев оценки удовлетворенности.

Таблица – Результаты анкетирования потребителей услуг за 2020 год

|  |
| --- |
| **ХМУПЭС** |
| **Критерии оценки удовлетворенности** | **Оценка** |
| 1. | Технологическое присоединение | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 27 |  |  |  |  |
| 2. | Качество обслуживания | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 27 |  |  |  |  |
| 3. | Качество электроснабжения | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 27 |  |  |  |  |

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

Работа с клиентамиХМУПЭС строится на принципах соблюдения прав и интересов клиента, удовлетворение их нужд и потребностей. Качество предоставляемых услуг должно соответствовать ожиданиям клиентов или превосходить их.

За отчетный период достигнуты плановые значения показателей качества оказываемых услуг, утвержденные органами государственного регулирования.

Основой мероприятий, реализуемых ХМУПЭС для улучшения системы обслуживания потребителей, являются следующие принципы работы с потребителями:

- обеспечение качества и доступности услуг в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

- достаточная информированность потребителей о предприятии и услугах. Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с сетевой организацией носит публичный характер, предоставляется в доступной форме для потребителя услуг. Данный принцип предупреждает необходимость обращения потребителя на предприятие для получения справочной информации и консультаций;

- ХМУПЭС обеспечивает круглосуточный доступ к телефонному обслуживанию и оперативность реакции на запросы потребителей. К электронному (интерактивному) обслуживанию в сети «Интернет» организован удобный и скоростной доступ, интерфейс и инструментарии интерактивного сервиса эргономичны и интуитивно понятны для потребителей;

- квалифицированное обслуживание. Организация всех форм сервиса обеспечивает высокий уровень квалификации и компетенции обслуживающего персонала организации;

- ХМУПЭС обеспечивает объективное и непредвзятое рассмотрение жалоб в установленные сроки, возможность обжалования решений, порядок которого доводиться до потребителей в соответствии с принципом достаточности информирования.

**Форма 4.9. Информация по обращениям потребителей.**

Информация опубликована на официальном сайте ХМУПЭС в сети Интернетв разделе

«Раскрытие информации» на странице <http://hmupes.ru/?page_id=6635>

 «Информация о качестве обслуживания потребителей услуг».

1. Расчеты выполнены по технологическим нарушениям, произошедшим на оборудовании указанного класса напряжения [↑](#footnote-ref-2)