"Приложение N 7

к Единым стандартам

качества обслуживания сетевыми

организациями потребителей

услуг сетевых организаций

**Информация о качестве обслуживания потребителей**

**ОАО «Кинешемская ГЭС» услуг за 2019 год**

**1.Общая информация о сетевой организации**

* 1. Количество потребителей услуг сетевой организацией.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2019г. | 2018г. | Динамика |
| **1. Всего потребителей** | **15364** | **18216** | **-16%** |
| 1.1. СН-1 | 4 | 4 | - |
| 1.2. СН-2 | 255 | 257 | -1% |
| *в т.ч. 2-я категория надежности электроснабжения* | *4* | *4* | *-* |
| 1.3. НН | 15105 | 17955 | -16% |
| *в т.ч. 2-я категория надежности электроснабжения* | *1* | *1* | *-* |
| ***в т.ч.*** |  |  |  |
| **1.1. Прочие потребители** | **998** | **985** | **+1%** |
| 1.1.1. СН-1 | 4 | 4 | - |
| 1.1.2. СН-2 | 245 | 246 | -0,5% |
| *в т.ч. 2-я категория надежности электроснабжения* | *3* | *3* | *-* |
| 1.1.3. НН | 749 | 735 | +2% |
| *в т.ч. 2-я категория надежности электроснабжения* |  |  |  |
| **1.2. Население** | **14366** | **17291** | **-17%** |
| 1.2.1. СН-2 | 10 | 11 | -9% |
| 1.2.2. НН | 14356 | 17220 | -17% |
|  |  |  |  |

* 1. Количество точек поставки электроэнергии.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2019г. | 2018г. | Динамика |
| **1. Всего точек поставки** | 15737 | **19041** | **-17%** |
| **1.1. Точек поставки не оборудованных ПУ** | 251 | **112** | **+124%** |
| **1.2. Точек поставки оборудованных ПУ** |  |  |  |
| 1.2.1. прочие потребители | 1098 | 1093 | +0,5% |
| 1.2.2. население | 13810 | 17258 | -20% |
| 1.2.3. ВРУ МКД | 556 | 556 | - |
| 1.2.4. ПУ с дистанционным сбором данных | 22 | 22 | - |

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Протяженность,км/количество шт. на 01.01.2019г. | Протяженность,км/количество шт. на 01.01.2020г. | Динамика |
| ВЛ-35 кВ | 4,3 | 4,3 | 0% |
| ВЛ-6 кВ | 16,006 | 16,006 | 0% |
| ВЛ-0,4 кВ | 340,313 | 346,281 | 1,75% |
| КЛ-6 кВ | 103,818 | 104,248 | 0,41% |
| КЛ-0,4 кВ | 52,462 | 51,952 | 0,97% |
| ПС 35/6 кВ | 1 | 1 | 0% |
| ТП 6/0,4 кВ | 126 | 126 | 0% |

1.4.Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование | На 01.01.2019г.(%) | На 01.01.2020г.(%) | Динамика |
| ВЛ-35 кВ | 77,50 | 87,50 | Увеличение на 10% |
| ВЛ-6 кВ | 99,66 | 99,81 | Увеличение на 0,15% |
| ВЛ-0,4 кВ | 90,5 | 90,72 | Увеличение на 0,22% |
| КЛ-6 кВ | 86,37 | 87,32 | Увеличение на 0,95% |
| КЛ-0,4 кВ | 93,30 | 95,12 | Увеличение на 1,82% |
| ПС 35/6 кВ | 26,09 | 24,26 | Снижение на 1,83% |
| ТП 6/0,4 кВ | 97,63 | 97,74 | Увеличение на 0,11% |

.

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 | 2019 | Динамика изменения показателя |
| 1 | 2 | 4 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии () | 0,447 | 0,473 | +5,73% |
| 1.1 | ВН (110 кВ и выше) | - | - | - |
| 1.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | - | - | - |
| 1.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0,708 | 0,552 | -22,03% |
| 1.4 | НН (до 1 кВ) | 0,446 | 0,471 | +5,55% |
| 2 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии () | 0,519 | 0,444 | -14,47% |
| 2.1 | ВН (110 кВ и выше) | - | - | - |
| 2.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | - | - | - |
| 2.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0,582 | 0,421 | -27,63% |
| 2.4 | НН (до 1 кВ) | 0,525 | 0,445 | -15,21% |
| 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) () | 1,447 | 1,750 | 20,99% |
| 3.1 | ВН (110 кВ и выше) | - | - | - |
| 3.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | - | - | - |
| 3.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0,951 | 0,766 | -19,43% |
| 3.4 | НН (до 1 кВ) | 1,486 | 1,785 | 20,10% |
| 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) () | 1,030 | 1,337 | 29,88% |
| 4.1 | ВН (110 кВ и выше) | - | - | - |
| 4.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | - | - | - |
| 4.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0,776 | 0,707 | -8,89% |
| 4.4 | НН (до 1 кВ) | 1,053 | 1,359 | 29,13% |
| 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 | - | - | - |

2.3. Мероприятия, выполненные ОАО «Кинешемская ГЭС» в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в 2019 году.

Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде предусмотрены программой капитального ремонта электрических сетей и инвестиционной программой;

-Выполнена реконструкция действующей подстанции 35/6 кВ «Городская» 2-я очередь; начаты работы 3-ей очереди реконструкции подстанции .

-выполнена реконструкция линий электропередачи 6/0,4 кВ.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Наличие объема свободной для технологического присоединения потребителей трансформаторной мощности с указанием текущего объема свободной мощности по центрам питания напряжением 35 кВ и выше:

- П/С 35/6 кВ «Городская» ,г.Кинешма,ул.Высокая,д.1 - текущий объем свободной мощности – 668,0 кВт.

Центры питания напряжением выше 35 кВ – отсутствуют.

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

В ОАО «Кинешемская ГЭС» в рамках исполнения плана мероприятий по «Повышению доступности энергетической инфраструктуры», утвержденного Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.06.2012 г. № 1144-р. проводится:

* совершенствование приема заявок от заявителей п. 12(1),13и14 Правил ТП на технологическое присоединение энергопринимающих устройств к электрическим сетям классом напряжения до 10 кВ ;
* практическое внедрение процедуры заключения договора энергоснабжения параллельно процедуре технологического присоединения без посещения энергосбытовой организацииразвитие услуги «сопровождение ТП», предусматривающей выполнение сетевой организацией мероприятий по технологическому присоединению, предписанных заявителю техническими условиями;

- развитие автоматизации деятельности по технологическому присоединению внутри сетевой организации.

3.4. 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 | | |
| 2019г  (текущий год) | 2018г. | Динамика изменения показателя, % | 2019г (текущий год) г | | 2018г.) | Динамика изменения показателя, % | 2019г (текущий год) | | 2018г. | | Динамика изменения показателя, % | 2019г (текущий год) | | 2018г. | Динамика изменения показателя, % | | 2016г | 2017г. (текущий год) | Динамика изменения показателя, % |  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | 7 | 8 | 9 | | 10 | |  | 12 | | 13 | 14 | | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 1 | Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки |  | 73 |  |  | | 15 |  |  | | 4 | |  | - | | - | - | | - | - | - |  |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки |  | 73 |  |  | | 15 |  |  | | 4 | |  | - | | - | - | | - | - | - |  |
| 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: |  | - |  |  | | - |  |  | | - | |  | - | | - | - | | - | - | - |  |
| 3.1 | по вине сетевой организации |  | - |  |  | | - |  |  | | - | |  | - | | - | - | | - | - | - |  |
| 3.2 | по вине сторонних лиц |  | - |  |  | | - |  |  | | - | |  | - | | - | - | | - | - | - |  |
|  |  |  |  |  |  | |  |  |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  | |  |  |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  | |  |  |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  | |  |  |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |
| 4 | Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней |  | 6,73 |  |  | | 7,37 |  |  | | 8,25 | |  | - | | - | - | | - | - | - |  |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки |  | 73 |  |  | | 15 |  |  | | 4 | |  | - | | - | - | | - | - | - |  |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки |  | 66 |  |  | | 16 |  |  | | 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: |  |  |  |  | |  |  |  | |  | |  | - | | - | - | | - | - | - |  |
| 7.1 | по вине сетевой организации |  |  |  |  | |  |  |  | |  | |  | - | | - | - | | - | - | - |  |
| 7.2 | по вине заявителя |  |  |  |  | |  |  |  | |  | |  | - | | - | - | | - | - | - |  |
| 8 | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней |  | 126,86 |  |  | | 89,19 |  |  | | 228,67 | |  | - | | - | - | | - | - | - |  |

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 62-э/2 от 30 декабря 2019г. | 550 | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 62-э/2 от 30 декабря 2019г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 62-э/2 от 30 декабря 2019г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 29 декабря 2017г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 29 декабря 2017г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 29 декабря 2017г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 29 декабря 2017г. |
| ВЛ | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 62-э/2 от 30 декабря 2019г. | 550 | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 62-э/2 от 30 декабря 2019г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 62-э/2 от 30 декабря 2019г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 29 декабря 2017г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 29 декабря 2017г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 29 декабря 2017г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 29 декабря 2017г. |
| Нет | КЛ | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 62-э/2 от 30 декабря 2019г. | 550 | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 62-э/2 от 30 декабря 2019г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 62-э/2 от 30 декабря 2019г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 29 декабря 2017г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 29 декабря 2017г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 29 декабря 2017г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 29 декабря 2017г. |
| ВЛ | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 62-э/2 от 30 декабря 2019г. | 550 | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 62-э/2 от 30 декабря 2019г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 62-э/2 от 30 декабря 2019г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 29 декабря 2017г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 29 декабря 2017г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 29 декабря 2017г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 29 декабря 2017г. |
| 750 | Да | КЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Нет | КЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1000 | Да | КЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Нет | КЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1250 | Да | КЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Нет | КЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |

**4. Качество обслуживания**

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | | |
|  |  | 2019 | 2018 | Динамика изменения показателя, % | 2019 | 2018 | Динамика изменения показателя, % | 2019 | 2018 | Динамика изменения показателя, % | 2019 | 2018 | Динамика изменения показателя, % | 2019 | 2018 | Динамика изменения показателя, % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 1 | Всего обращений потребителей, в том числе: | 3181 | 2516 | +26 | 3462 | 2868 | +21 | 11 | 10 | +10 | - | - | - | - | - | - |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии | 421 | 169 | +149 | 445 | 210 | +112 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 114 | 91 | +25 | 200 | 190 | +5 | 2 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | 1330 | 1307 | +2 | 1120 | 1000 | +12 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1.4 | качество обслуживания | 93 | 91 | +2 | 74 | 70 | +6 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов | 887 | 706 | +25 | 961 | 798 | +20 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1.6 | прочее (указать)  Согласование и подготовка документации | 429 | 152 | +182 | 662 | 600 | +10 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2 | Жалобы | 99 | 223 | -58 | 38 | - | +11 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: | 93 | 91 | +2 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.1.1 | качество услуг по передаче электрической энергии | 48 | 47 | +2 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.1.2 | качество электрической энергии | 45 | 70 | -36 | 38 | - | +68 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.2 | осуществление технологического присоединения | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.3 | коммерческий учет электрической энергии | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.4 | качество обслуживания | 6 | 9 | -33 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.5 | техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.6 | прочее (указать) | - | 6 | 0 |  | - | - |  | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3 | Заявка на оказание услуг | 264 | 176 | +50 | - | - | - | 2 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 114 | 91 | +25 | - | - | - | 2 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | **-** | - | - |  | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии | 52 | 85 | -47 |  | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3.4 | прочее (указать)  Согласование документации | 98 | - | - |  | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

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 | ОАО «Кинешемская ГЭС» | Административное здание | 155813, Ивановская обл. г. Кинешма, ул. Высокая,1 | Телефон  +7 (49331) 5-76-63  [kinges@inbox.ru](mailto:kinges@inbox.ru)  тел. Горячей линии  88002505340 | С 8-00-17-00  Перерыв 12-00-13-00  Суббота, воскресенье выходной | Передача эл. Энергии;  Технологическое присоединение |  | 15 мин. | отсутствует | отсутствуют |

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 вызовов: | номер телефона | 5-36-84 5-35-95  5-34-41 5-73-02  5-67-59 88002505340 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | 3462 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | -3462 |
| 2.2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню | единицы | - |
| 3 | Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 1 мин |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 3 мин |

4.4. По итогам 2019 года в адрес ОАО «Кинешемская ГЭС» поступило 6654 обращения потребителей услуг. Количество обращений значительно увеличилось - рост составил 23,0%. Увеличение общего количества обращений связано активизацией деятельности по предоставлению дополнительных услуг и значительным расширением перечня оказываемых услуг.

Обращения потребителей услуг, поступивших в ОАО «Кинешемская ГЭС», дифференцируются по категориям в зависимости от причины обращения. Наибольшее количество обращений связано с коммерческим учетом электрической энергии – 35,0%.

В 2019 году поступило 266 обращений, содержащих заявку на оказание услуг, из них 44,0 % (116 шт.) составляют заявки на технологическое присоединение.

По итогам 2019 года в адрес ОАО «Кинешемская ГЭС» поступило 137 претензий (жалоб), признанных обоснованными по итогам рассмотрения. Основной тематикой поступивших претензий и жалоб стали вопросы качества электроэнергии-61%.

4.5. ОАО «Кинешемская ГЭС» развивает дополнительные услуги, оказываемые клиентам и не относящиеся к основной деятельности по передаче электроэнергии и технологическому присоединению. Дополнительные сервисы носят коммерческий характер и не подлежат обязательному государственному регулированию. Перечень дополнительных услуг, оказываемых клиентам достаточно большой, к основным можно отнести следующие: услуга временного ограниченного доступа к объектам инфраструктуры для размещения оборудования заявителей, установка и замена приборов учета, техническое обслуживание объектов заявителей

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения

Основными целями и задачами ОАО «Кинешемская ГЭС» в области взаимодействия с потребителями являются:

* повышение качества обслуживания потребителей;
* повышение уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг;
* усиление ответственности за надежность и качество оказания услуг.

При этом в ОАО «Кинешемская ГЭС» уделяется особое внимание индивидуальному подходу при работе с социально уязвимыми группами населения.

Офис обслуживания потребителей предлагает потребителям услуг возможность свободного выбора любого из трех типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного и интерактивного) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений потребителя услуг.

При обращении в офис обслуживания потребителей инвалидов, участников ВОВ и боевых действий, реализуется право данной категории граждан на внеочередной прием.

Для потребителей, в том числе малоподвижных групп населения, обеспечена возможность удаленного доступа потребителей к информации об оказываемых услугах в разделе «Потребителям» официального сайта ОАО «Кинешемская ГЭС», а также подачи заявки на технологическое присоединение с максимальной мощностью энергопринимающих устройств до 150 кВт, включительно, через удобный интерактивный сервис «Личный кабинет».

4.7. С целью изучения удовлетворенности потребителей услуг качеством обслуживания в ОАО «Кинешемская ГЭС» регулярно проводилось анкетирование клиентов. Основная цель исследований - получить информацию о качестве обслуживания потребителей услуг из первых рук.

При проведении анкетирования проводилась оценка качества обслуживания в офисе обслуживания потребителей. В 2019 году было проанкетировано 65 потребителей услуг, обратившихся в ОАО «Кинешемская ГЭС». Средний балл составил 4,65. Наиболее высокую оценку получил показатель: «качество технической и сопроводительной информации» - 4,70, при этом анкетируемые отметили данные показатели как наиболее важные.

**Оценка показателей анкетирования**

|  |  |
| --- | --- |
| Соблюдение сроков предоставления услуг | 4,69 |
| Удобная инфраструктура | 4,57 |
| Качество технической и сопроводительной информации | 4,70 |
| Полнота, доступность консультаций | 4,68 |
| Уровень вежливости сотрудников | 4,65 |

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

ОАО «Кинешемская ГЭС» ведет непрерывную работу по улучшению системы обслуживания потребителей услуг, с этой целью проводит

-Анализ потребностей и ожиданий клиентов посредством обработки обращений потребителей;

-Сокращение сроков обработки и выполнения необходимых мероприятий по обращениям заявителей;

-Организация стендов с образцами заполненных заявок на выполнение услуг в центре обслуживания потребителей;

-Практическое внедрение процедуры заключения договора энергоснабжения параллельно процедуре технологического присоединения без посещения энергосбытовой организации.

В офисах обслуживания потребителей размещены информационные листы, информирующие о мерах ответственности за несоблюдение сроков осуществления мероприятий технологического присоединения, а также рекламные материалы с информацией по услуге «Выполнение работ, относящихся к компетенции клиента при осуществлении процедуры технологического присоединения».

Для реализации системы заочного обслуживания потребителей работает бесплатный телефонный номер Контакт-центра 88002505340.

Интерактивное обслуживание потребителей осуществляется с помощью сети Интернет (электронная почта, Интернет-приемная, Личный кабинет), обеспечивающее потребителям возможность получить удаленный доступ к услугам Общества, на корпоративном сайте ОАО «Кинешемская ГЭС» работает раздел «Потребителям» (http:// www.kinges.ru)

В разделе «Потребителям» клиент может получить всю необходимую информацию об оказываемых услугах: технологическом присоединении к электрическим сетям, коммерческом учете и услуге по передаче электрической энергии, дополнительных услугах, оказываемых Обществом. Потребителю предоставлена возможность ознакомиться с нормативно-правовой базой, формами типовых документов.

В разделе «Технологическое присоединение» помимо общей информации по технологическому присоединению, тарифах, формах типовых документов и прочего, потребитель может ознакомиться с инструкцией по порядку осуществления технологического присоединения.

Для потребителей услуг предоставлены удобные интерактивные сервисы: «Интернет-приемная», «Личный кабинет», обеспечивающие потребителям возможность получить удаленный доступ к услугам Общества.

4.9. . Реестр обращений потребителей услуг представлен в форме 4.9.