"Приложение N 7

к Единым стандартам

качества обслуживания сетевыми

организациями потребителей

услуг сетевых организаций

**Информация о качестве обслуживания потребителей**

**ОАО «Кинешемская ГЭС» услуг за 2020 год**

**1.Общая информация о сетевой организации**

* 1. Количество потребителей услуг сетевой организацией.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2019г. | 2020г. | Динамика |
| **1. Всего потребителей** | **15364** | **14816** | **-3,6%** |
| 1.1. СН-1 | 4 | 4 | - |
| 1.2. СН-2 | 255 | 263 | +3,1% |
| *в т.ч. 2-я категория надежности электроснабжения* | *3* | *3* | *-* |
| 1.3. НН | 15105 | 14549 | -3,7% |
| *в т.ч. 2-я категория надежности электроснабжения* | *1* | *1* | *-* |
| ***в т.ч.*** |  |  |  |
| **1.1. Прочие потребители** | **998** | **1019** | **+2,1%** |
| 1.1.1. СН-1 | 4 | 4 | - |
| 1.1.2. СН-2 | 245 | 252 | +2,9% |
| *в т.ч. 2-я категория надежности электроснабжения* | *3* | *3* | *-* |
| 1.1.3. НН | 749 | 763 | +1,9% |
| *в т.ч. 2-я категория надежности электроснабжения* | *1* | *1* | *-* |
| **1.2. Население** | **14366** | **13797** | **-4%** |
| 1.2.1. СН-2 | 10 | 10 | - |
| 1.2.2. НН | 14356 | 13787 | -4% |
|  |  |  |  |

* 1. Количество точек поставки электроэнергии.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2019г. | 2020г. | Динамика |
| **1. Всего точек поставки** | 15737 | **15780** | **+0,3%** |
| **1.1. Точек поставки не оборудованных ПУ** | 251 | **56** | **-77,7%** |
| **1.2. Точек поставки оборудованных ПУ** | 15486 | 15724 | **+1,5%** |
| 1.2.1. прочие потребители | 1098 | 1100 | +0,2% |
| 1.2.2. население | 13810 | 13687 | -0,9% |
| 1.2.3. ВРУ МКД | 556 | 661 | +18,9% |
| 1.2.4. ПУ с дистанционным сбором данных | 22 | 276 | +1154,6% |

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Протяженность,км/количество шт. на 01.01.2020г. | Протяженность,км/количество шт. на 01.01.2021г. | Динамика |
| ВЛ-35 кВ | 4,3 | 4,3 | 0% |
| ВЛ-6 кВ | 16,006 | 17,006 | +6,2% |
| ВЛ-0,4 кВ | 346,281 | 351,281 | +1,44% |
| КЛ-6 кВ | 104,248 | 104,929 | +0,65% |
| КЛ-0,4 кВ | 51,952 | 51,952 | 0% |
| ПС 35/6 кВ | 1 | 1 | 0% |
| ТП 6/0,4 кВ | 126 | 129 | +2,38% |

1.4.Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование | На 01.01.2020г.(%) | На 01.01.2021г.(%) | Динамика |
| ВЛ-35 кВ | 87,50 | 97,5 | +10% |
| ВЛ-6 кВ | 99,81 | 89,37 | -10,44% |
| ВЛ-0,4 кВ | 90,72 | 91,0 | +0,28% |
| КЛ-6 кВ | 87,32 | 88,31 | +0,99% |
| КЛ-0,4 кВ | 95,12 | 96,83 | +1,71% |
| ПС 35/6 кВ | 24,26 | 27,27 | +3,01% |
| ТП 6/0,4 кВ | 97,74 | 94,41 | -3,33% |

.

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 | | |
| 2019 | 2020 | Динамика изменения показателя |
| 1 | 2 | 4 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии () | 0,473 | 0,936 | +97,84% |
| 1.1 | ВН (110 кВ и выше) | - | - | - |
| 1.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | - | - | - |
| 1.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0,552 | 0,056 | -89,79% |
| 1.4 | НН (до 1 кВ) | 0,471 | 0,879 | +86,65% |
| 2 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии () | 0,444 | 1,008 | +127,06% |
| 2.1 | ВН (110 кВ и выше) | - | - | - |
| 2.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | - | - | 0,00% |
| 2.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0,421 | 0,047 | -88,84% |
| 2.4 | НН (до 1 кВ) | 0,445 | 0,960 | +115,82% |
| 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) () | 1,750 | 2,005 | +14,52% |
| 3.1 | ВН (110 кВ и выше) | - | - | - |
| 3.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | - | - | 0,00% |
| 3.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0,766 | 0,048 | -93,73% |
| 3.4 | НН (до 1 кВ) | 1,785 | 1,957 | +9,61% |
| 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) () | 1,337 | 1,556 | +16,37% |
| 4.1 | ВН (110 кВ и выше) | - | - | - |
| 4.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | - | - | 0,00% |
| 4.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0,707 | 0,035 | -95,08% |
| 4.4 | НН (до 1 кВ) | 1,359 | 1,521 | +11,95% |
| 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 2020 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;

- продолжаются работы 3-ей очереди реконструкции подстанции.

- выполняется 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 – 458,0 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;
* прием заявок п.12(1) и п.14 Правил ТП осуществляется с помощью сети Интернет через личный кабинет потребителя, создаваемый на интернет-площадке «Портал электросетевых услуг» ПАО «Россети»;
* практическое внедрение процедуры заключения договора энергоснабжения параллельно процедуре технологического присоединения без посещения энергосбытовой организации развитие 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 | 2020г.  текущий год | Динамика изменения показателя, % | 2019г ( | 2020 г.  текущий год | Динамика изменения показателя, % | 2019г | 2020г.  текущий год | Динамика изменения показателя, % | 2019г | 2020г.  текущий год | Динамика изменения показателя, % | 2019г | 2020 г. (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 | 87 | 68 | -21,839 | 13 | 14 | +7,692 | 1 | 1 | 0 | - | - | - | - | - | - |  |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 87 | 68 | -21,839 | 13 | 14 | +7,692 | 1 | 1 | 0 | - | - | - | - | - | - |  |
| 3 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе: | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |  |
| 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 | 2,9 | 6,15 | +112,069 | 9,15 | 7,07 | -22,732 | 14 | 7 | -50 | - | - | - | - | - | - |  |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 87 | 66 | -24,138 | 13 | 14 | +7,692 | 1 | 0 | -100 | - | - | - | - | - | - |  |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 68 | 48 | -29,412 | 12 | 6 | -50 | 2 | 0 | -100 | - | - | - | - | - | - |  |
| 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 | 101,63 | 141,98 | +39,703 | 113,83 | 131,33 | +15,374 | 843 | 0 | -100 | - | - | - | - | - | - |  |

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 № 78-э/6 от 30 декабря 2020г. | 550 | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 78-э/6 от 30 декабря 2020г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 78-э/6 от 30 декабря 2020г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 30 декабря 2020г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 30 декабря 2020г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 30 декабря 2020г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 30 декабря 2020г. |
| ВЛ | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 78-э/6 от 30 декабря 2020г. | 550 | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 78-э/6 от 30 декабря 2020г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 78-э/6 от 30 декабря 2020г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 30 декабря 2020г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 30 декабря 2020г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 30 декабря 2020г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 30 декабря 2020г. |
| Нет | КЛ | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 78-э/6 от 30 декабря 2020г. | 550 | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 78-э/6 от 30 декабря 2020г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 78-э/6 от 30 декабря 2020г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 30 декабря 2020г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 30 декабря 2020г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 30 декабря 2020г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 30 декабря 2020г. |
| ВЛ | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 78-э/6 от 30 декабря 2020г. | 550 | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 78-э/6 от 30 декабря 2020г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 78-э/6 от 30 декабря 2020г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 30 декабря 2020г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 30 декабря 2020г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 30 декабря 2020г. | В соответствии с Постановлением Департамента энергетики и тарифов Ивановской области № 181-э/5 от 30 декабря 2020г. |
| 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 | 2020 | Динамика изменения показателя, % | 2019 | 2020 | Динамика изменения показателя, % | 2019 | 2020 | 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 | 1840 | -42 | 3462 | 4071 | +18 | 11 | 766 | +6864 | - | - | - | - | - | - |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии | 421 | 211 | -50 | 445 | 506 | +12 | - | 77 | - | - | - | - | - | - | - |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 114 | 124 | +9 | 200 | 240 | +20 | 2 | 45 | +2150 | - | - | - | - | - | - |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | 1330 | 537 | -60 | 1120 | 1231 | +10 | - | 419 | - | - | - | - | - | - | - |
| 1.4 | качество обслуживания | 93 | 47 | -49 | 74 | 95 | +28 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов | 887 | 681 | -23 | 961 | 1181 | +23 | - | 21 | - | - | - | - | - | - | - |
| 1.6 | прочее (указать)  Согласование и подготовка документации | 429 | 240 | -44 | 662 | 688 | +4 | - | 204 | - | - | - | - | - | - | - |
| 2 | Жалобы | 99 | 30 | -70 | 38 | 130 | +242 | - | 7 | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: | 93 | 27 | -71 | - | 74 | - | - | 3 | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.1.1 | качество услуг по передаче электрической энергии | 48 | 11 | -77 | - | 21 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.1.2 | качество электрической энергии | 45 | 16 | -64 | 38 | 53 | +39 | - | 3 | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.2 | осуществление технологического присоединения | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.3 | коммерческий учет электрической энергии | - | - | - | - |  | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.4 | качество обслуживания | 6 | 3 | -50 | - | 2 | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.5 | техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.6 | прочее (указать) | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3 | Заявка на оказание услуг | 264 | 295 | +12 | - | - | - | 2 | 301 | +14950 | - | - | - | - | - | - |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 114 | 124 | +9 | - | - | - | 2 | 45 | +2150 | - | - | - | - | - | - |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | **-** | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии | 52 | 71 | +37 | - | - | - | - | 52 | - | - | - | - | - | - | - |
| 3.4 | прочее (указать)  Согласование документации | 98 | 100 | +2 | - | - | - | - | 204 | - | - | - | - | - | - | - |

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 | 4071 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 4071 |
| 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. | 0,8 мин |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 2,7 мин |

4.4. По итогам 2020 года в адрес ОАО «Кинешемская ГЭС» поступило 6677 обращения потребителей услуг. Количество обращений в заочной форме (по телефонной связи и в электронной форме) значительно увеличилось в связи с ограничением очного приема потребителей услуг в связи с пандемией новой коронавирусной инфекции COVID-19, в части техприсоединения увеличение обосновывается введением новых правил техприсоединения. Общее количество обращений увеличилось незначительно и находится практически на том же уровне 6677 в 2020 году, против 6654 в 2019 году.

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 – 32,7%.

В 2020 году поступило 596 обращений, содержащих заявку на оказание услуг, из них 28,4 % (169 шт.) составляют заявки на технологическое присоединение.

По итогам 2020 года в адрес ОАО «Кинешемская ГЭС» поступило 167 претензий (жалоб), признанных обоснованными по итогам рассмотрения. Основной тематикой поступивших претензий и жалоб стали вопросы качества электроэнергии-43,1%.

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 филиалах 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 2020 году было проанкетировано 67 потребителей услуг, обратившихся в ОАО «Кинешемская ГЭС». Средний балл составил 4,66. Наиболее высокую оценку получил показатель: «качество технической и сопроводительной информации» - 4,71, при этом анкетируемые отметили данные показатели как наиболее важные.

Оценка показателей анкетирования

Соблюдение сроков предоставления услуг 4,70

Удобная инфраструктура 4,55

Качество технической и сопроводительной информации 4,71

Полнота, доступность консультаций 4,70

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.