Информация о качестве обслуживания потребителей услуг

АО «АНХК» за 2015 год

1. Общая информация о сетевой организации
   1. Количество потребителей услуг сетевой организации (далее – потребители) с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей (физические или юридические лица), а также динамика по отношению к году предшествующему отчетному

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Отчетный год | Количество потребителей услуг | | | Категория надежности потребителей | | | Тип потребителей | | |
|  |  | ВН | СН2 | НН | I | II | III | ВН | СН2 | НН |
| 1 | 2015 год | 17 | 30 | 43 | – | – | – | Юр.лица | Юр.лица | Юр.лица |
| 2 | 2015 год | 17 | 33 | 39 | – | – | – | Юр.лица | Юр.лица | Юр.лица |
| 3 | Динамика | 100,0% | +100% | 90,7% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

* 1. Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии, с разбивкой физические лица, юридические лица, вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома, бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Отчетный год | Количество точек поставки, всего | Количество точек поставки, оборудованных приборами учета эл.энергии | | Вводные устройства в многоквартирные дома | Бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства | Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных |
| физические лица | юридические лица |
| 1 | 2014 год | 264 | – | 264 | - | - | 104 |
| 2 | 2015 год | 284 | – | 284 | - | - | 104 |
| 3 | Динамика | 107,58% | - | 107,58% | - | - | 100,0% |

* 1. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации: длина воздушных линий (далее – ВЛ) и кабельных линий (далее – КЛ) с разбивкой по уровням напряжения, количество подстанций 110 кВ, 35 кВ, 6 (10) кВ в динамике относительно года, предшествующего отчетному

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Отчетный год | Длина воздушных линий, км | | | Длина кабельных линий, км | | | Количество подстанций, шт. | | |
| ВН | СН2 | НН | ВН | СН2 | НН | 110 кВ | 35 кВ | 6 (10) кВ |
| 1 | 2014 год | 14,6 | - | 40,3 | - | 572,281 | 19,831 | 5 | 15 | 59 |
| 2 | 2015 год | 13,05 | - | 40,3 | 1,504 | 572,281 | 19,831 | 5 | 15 | 59 |
| 3 | Динамика | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | - | 100% |

* 1. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Уровень напряжения, кВ, электросетевого хозяйства | Уровень износа, % | | Динамика, % |
| 2014 | 2015 |
| 1 | Оборудование 110 кВ | 80 | 80 | 0 |
| 2 | Оборудование10-6 кВ | 92,3 | 92,3 | 0 |
| 3 | Оборудование 0,4 кВ | 98,1 | 98,1 | 0 |

1. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии
   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 | | |
| 2014 | 2015 | Динамика изменения показателя |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (ПSAIDI) |  |  |  |
| 1.1 | ВН (110кВ и выше) | 0 | 0 | 100% |
| 1.2 | СН1 (35-60 кВ) | - | - | - |
| 1.3 | СН2 (1-20 кВ) | 0 | 0 | 100% |
| 1.4 | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 100% |
| 2 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (ПSAIFI) |  |  |  |
| 2.1 | ВН (110кВ и выше) | 0 | 0 | 100% |
| 2.2 | СН1 (35-60 кВ) | - | - | - |
| 2.3 | СН2 (1-20 кВ) | 0 | 0 | 100% |
| 2.4 | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 100% |
| 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) (ПSAIDI, план) |  |  |  |
| 3.1 | ВН (110кВ и выше) | 0 | 0 | 100% |
| 3.2 | СН1 (35-60 кВ) | - | - | - |
| 3.3 | СН2 (1-20 кВ) | 0 | 0 | 100% |
| 3.4 | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 100% |
| 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) |  |  |  |
| 4.1 | ВН (110кВ и выше) | 0 | 0 | 100% |
| 4.2 | СН1 (35-60 кВ) | - | - | - |
| 4.3 | СН2 (1-20 кВ) | 0 | 0 | 100% |
| 4.4 | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 100% |
| 5 | Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки | 0 | 0 | 100% |
| 5.1 | В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки | 0 | 0 | 100% |

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Структурная единица сетевой организации | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (ПSAIDI) | | | | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (ПSAIFI) | | | | 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) (ПSAIDI, план) | | | | 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) | | | | Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистрированных случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации к максимальному количеству потребителей, обслуживаемых такой структурной единицей сетевой организации в отчетном периоде) | Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии с указанием сроков |
| ВН | СН1 | СН2 | НН | ВН | СН1 | СН2 | НН | ВН | СН1 | СН2 | НН | ВН | СН1 | СН2 | НН |  |  |
| 1 | ОГЭ | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | См. п.2.3. |
| 2 | ЭТЛ | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Электроцех | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 |
|  | Всего по сетевой организации | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 |

* 1. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде, заполняется в произвольной форме.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование мероприятия** | **Источник финансирования** | **Сроки исполнения** |
| 1 | Метрологическая поверка | Эксплуатационные расходы | В течение года |
| 2 | Проверка схем учёта на правильность работы, равномерности нагрузки |
| 3 | Замена средств учета (свыше 1 кВ), не прошедших поверку |
| 4 | Снятие вольт-амперных характеристик системы учёта. |

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.

*Отсутствует.*

3. Информация о качестве услуг

по технологическому присоединению

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

*Невостребованная мощность отсутствует.*

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

*Отсутствует.*

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

*Отсутствует.*

3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | 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 | | |
| 2014 | 2015 | Динамика изменения показателя, % | 2014 | 2015 | Динамика изменения показателя, % | 2014 | 2015 | Динамика изменения показателя, % | 2014 | 2015 | Динамика изменения показателя, % | 2014 | 2015 | Динамика изменения показателя, % |  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 1 | Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки | - | - | - | - | - | - | 1 | 2 | 200% | 1 | 0 | - | - | - | - | 1 |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | - | - | - | - | - | - | 1 | 2 | 200% | - | - | - | - | - | - | - |
| 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 | - | - | - | - | - | - | 10 | 10 | 100% | - | - | - | - | - | - | - |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | - | - | - | - | - | - | 1 | 2 | 200% | - | - | - | - | - | - | - |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 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 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации (не заполняется, в случае наличия на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет интерактивного инструмента, который позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе параметров, предусмотренных настоящим пунктом).

В настоящее время ведется разработка электронного калькулятора для расчета платы за технологическое присоединение к электрическим сетям АО «АНХК».

Расчет будет производиться на основе ежегодно утверждаемой стандартизированной ставки (без дифференциации по категории надежности и расстояния).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование стандартизированной тарифной ставки | Условное обозначение | Единица измерения | Размер стандартизированной тарифной ставки (без НДС) не более 150кВт с 01.01.2016 по 31.12.2016 | Размер стандартизированной тарифной ставки (без НДС) свыше 150кВт с 01.01.2016 по 31.12.2016 |
| 1. | Стандартизированная тарифная ставка на покрытие расходов на ТП(без учета расходов на строительство объектов "последней мили"( в ценах 2015г.), в т.ч.: | С1 | руб./кВт | 82,34 | 82,34 |
| 1.1. | Подготовка и выдача сетевой организацией технических условий Заявителю (ТУ) | С1.1 | руб./кВт | 19,27 | 19,27 |
| 1.2. | Проверка сетевой организацией выполнения Заявителем ТУ | С1.2 | руб./кВт | 35,08 | 35,08 |
| 1.3. | Осуществление фактического присоединения Заявителя к электрическим сетям АО "АНХК" | С1.4 | руб./кВт | 27,99 | 27,99 |
| 2. | Стандартизированная ставка на покрытие расходов на строительство воздушных линий электропередачи (в ценах 2001г. ) | | | | |
| 2.1. | 0,4кВ | С2 | руб./км. | 167154,83 | 334309,66 |
| 2.2. | 6-10кВ | С2 | руб./км. | 182272,98 | 364545,96 |
| 3. | Стандартизированная ставка на покрытие расходов на строительство кабельных линий электропередачи (в ценах 2001г. ) | | | | |
| 3.1. | 0,4кВ | С3 | руб./км. | 189134,40 | 378268,81 |
| 3.2. | 6-10кВ | С3 | руб./км. | 287715,68 | 575431,37 |
| 4. | Стандартизированная ставка на покрытие расходов на строительство подстанций (в ценах 2001г. ) | | | | |
| 4.1. | КТПН 250кВА | С4 | руб./кВт | 88,06 | 176,12 |
| 4.2. | КТПН 400кВА | С4 | руб./кВт | 169,84 | 339,68 |
| 4.3. | КТПН 630кВА | С4 | руб./кВт | 31,03 | 62,07 |

Приказ Службы по тарифам Иркутской области 606-спр от 28.12.2015. (<http://irkobl.ru/sites/sti/Files/Prikaz%202015/606-spr.pdf>)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Нет | КЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 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.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | 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 | | |
|  |  | 2014 | 2015 | Динамика изменения показателя, % | 2014 | 2015 | Динамика изменения показателя, % | 2014 | 2015 | Динамика изменения показателя, % | 2014 | 2015 | Динамика изменения показателя, % | 2014 | 2015 | 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: | 1 | 2 | 200% | - | - | - | - | - | - | 1 | 2 | 200% | - | - | - |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 1 | 2 | 200% | - | - | - | - | - | - | 1 | 2 | 200% | - | - | - |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1.4 | качество обслуживания | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1.6 | прочее (указать) | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2 | Жалобы | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.1.1 | качество услуг по передаче электрической энергии | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.1.2 | качество электрической энергии | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.2 | осуществление технологического присоединения | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.3 | коммерческий учет электрической энергии | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.4 | качество обслуживания | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.5 | техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.6 | прочее (указать) | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3 | Заявка на оказание услуг | 1 | 2 | 200% | - | - | - | - | - | - | 1 | 2 | 200% | - | - | - |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 1 | 2 | 200% | - | - | - | - | - | - | 1 | 2 | 200% | - | - | - |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3.4 | прочее (указать) | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | 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 | 1 | Пункт обслуживания потребителей | г.Ангарск, промышленная зона АО «АНХК», об.1401, каб.414 | 8-800-100-66-71 | в связи с пропускным режимом необходим предварительный заказ пропуска | - | 0 | - | - | - |

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N | Наименование | Единица измерения |  |
| 1 | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:  Номер телефона по вопросам энергоснабжения:  Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов: | номер телефона | 8-800-100-66-71 (звонок бесплатный со всех стационарных и мобильных телефонов Иркутской области) |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | 0 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 0 |
| 2.2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню | единицы | 0 |
| 3 | Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 0 |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 0 |

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](#Par457) Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

*Примечание: обращений от потребителей в 2015 году не поступало.*

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

*Отсутствует.*

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=E9476E52507ADD94AD26F8ACAF2503E910616124B29EEEC82BED55A34Ec9WCN) от 12 января 1995 г. N 5-ФЗ "О ветеранах" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2000, N 2, ст. 161; N 19, ст. 2023; 2001, N 1, ст. 2; N 33, ст. 3427; N 53, ст. 5030; 2002, N 30, ст. 3033; N 48, ст. 4743; N 52, ст. 5132; 2003, N 19, ст. 1750; 2004, N 19, ст. 1837; N 25, ст. 2480; N 27, ст. 2711; N 35, ст. 3607; N 52, ст. 5038; 2005, N 1, ст. 25; N 19, ст. 1748; N 52, ст. 5576; 2007, N 43, ст. 5084; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3609; N 40, ст. 4501; N 52, ст. 6224; 2009, N 18, ст. 2152; N 26, ст. 3133; N 29, ст. 3623; N 30, ст. 3739; N 51, ст. 6148; N 52, ст. 6403; 2010, N 19, ст. 2287; N 27, ст. 3433; N 30, ст. 3991; N 31, ст. 4206; N 50, ст. 6609; 2011, N 45, ст. 6337; N 47, ст. 6608; 2012, N 43, ст. 5782; 2014, N 14, ст. 1654; N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3477; N 48, ст. 6165; 2015, N 23, ст. 2930; N 26, ст. 3406; N 52, ст. 7537; 2015, N 14, ст. 2008), матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан в соответствии с [Законом](consultantplus://offline/ref=E9476E52507ADD94AD26F8ACAF2503E910616124B297EEC82BED55A34Ec9WCN) Российской Федерации от 15.05.1991 N 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС" (Ведомости Съезда народных депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР, 1991, N 21, ст. 699; Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 32, ст. 1861; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст. 4561; 1996, N 51, ст. 5680; 1997, N 47, ст. 5341; 1998, N 48, ст. 5850; 1999, N 16, ст. 1937; N 28, ст. 3460; 2000, N 33, ст. 3348; 2001, N 1, ст. 2; N 7, ст. 610; N 33, ст. 3413; 2002, N 30, ст. 3033; N 50, ст. 4929; N 53, ст. 5030; 2002, N 52, ст. 5132; 2003, N 43, ст. 4108; N 52, ст. 5038; 2004, N 18, ст. 1689; N 35, ст. 3607; 2006, N 6, ст. 637; N 30, ст. 3288; N 50, ст. 5285; 2007, N 46, ст. 5554; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3616; N 52, ст. 6224; N 52, ст. 6236; 2009, N 18, ст. 2152; N 30, ст. 3739; 2011, N 23, ст. 3270; N 29, ст. 4297; N 47, ст. 6608; N 49, ст. 7024; 2012, N 26, ст. 3446; N 53, ст. 7654; 2014, N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3443; N 27, ст. 3446; N 27, ст. 3477; N 51, ст. 6693; 2015, N 26, ст. 3406; N 30, ст. 4217; N 40, ст. 5322; N 52, ст. 7539; 2015, N 14, ст. 2008).

*Согласно действующему законодательству РФ.*

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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Тема | Результат опроса |
| 1 | Организация обслуживания потребителей | Отлично |
| 2 | Уровень обслуживания по вопросам передачи электроэнергии | Отлично |
| 3 | Оперативность принятия решений | Отлично |

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

|  |  |
| --- | --- |
| № п/п | Наименование мероприятия |
| 1 | Информирование потребителей об изменениях тарифов, изменениях требований нормативной базы:  - на официальном сайте АО «АНХК» |
| 2 | Анкетирование потребителей в целях исследования уровня удовлетворенности качеством обслуживания и отношения к организации |

4.9. Информация по обращениям потребителей.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Идентификационный номер обращения | Дата обращения | Время обращения | Форма обращения | | | | | Обращения | | | | | | Обращения потребителей, содержащие жалобу | | | | | | | Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг | | | | Факт получения потребителем ответа | | | Мероприятия по результатам обращения | |
| Очное обращение | Заочное обращение посредством телефонной связи | Заочное обращение посредством сети Интернет | Письменное обращение посредством почтовой связи | Прочее | Оказание услуг по передаче электрической энергии | Осуществление технологического присоединения | Коммерческий учет электрической энергии | Качество обслуживания потребителей | Техническое обслуживание электросетевых объектов | Прочее | Качество услуг по передаче электрической энергии | Качество электрической энергии | Осуществление технологического присоединения | Коммерческий учет электрической энергии | Качество обслуживания потребителей | Техническое обслуживание электросетевых объектов | Прочее | По технологическому присоединению | Заключение договора на оказание услуг по передаче электроэнергии | Организация коммерческого учета электроэнергии | Прочее | Заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки | Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков | Обращение оставлено без ответа | Выполненные мероприятия по результатам обращения | Планируемые мероприятия по результатам обращения |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |
| - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |