

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг

АО «АНХК» за 2024 год

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. 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	СН-1	СН-2	НН	I	II	III	ВН	СН-1	СН-2	НН
1	2023 год	22	3	31	33	4	20	65	Юр. лица	Юр. лица	Юр. лица	Юр. лица
2	2024 год	20	1	27	36	3	19	62	Юр. лица	Юр. лица	Юр. лица	Юр. лица
3	Динамика, %	91	33	87	109	75	95	95	100%	100%	100%	100%

1.2. Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии, с разбивкой: физические лица, юридические лица, вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома, 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	2023 год	289	-	289	-	-	125
2	2024 год	291	-	291	-	-	129
3	Динамика, %	101		101			103

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

№ п/п	Отчетный год	Длина воздушных линий, км			Длина кабельных линий, км			Количество подстанций, шт.		
		ВН	СН-2	НН	ВН	СН-2	НН	110 кВ	35 кВ	6 (10) кВ
1	2023 год	13,05	-	40,3	1,504	572,346	19,8	5	15	63
2	2024 год	13,05	-	40,3	1,504	572,346	19,8	5	15	63
3	Динамика	100	-	100	100	100	100	100	100	100

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

№	Уровень напряжения, кВ, электросетевого хозяйства	Уровень износа, % (нормативный срок эксплуатации)		Динамика, %
		2023	2024	
1	Оборудование 110 кВ	100	100	100
2	Оборудование 10-6 кВ	100	100	100
3	Оборудование 0,4 кВ	100	100	100

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		
		2023	2024	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (P_{SAIDI})			
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 (P_{SAIFI})			
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) ($P_{SAIDI, план}$)			
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) ($P_{SAIFI, план}$)			
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%

2.2. 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 прекращения передачи электрической энергии (P _{SAIDI})				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (P _{SAIFI})				Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) (P _{SAIDI, план})				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) (P _{SAIFI, 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 и с указанием сроков
		ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН		
1	ЦЭЭС	0	-	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	См. п.2.3.
	Всего по сетевой организации	0	-	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	

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

№ 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 вольтамперных 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.

АО «АНХК» проводит работы по ремонту основного электросетевого оборудования. Работы по поддержанию оборудования в нормативном состоянии обеспечивает эффективность и надежность функционирования электросетевого оборудования, что положительно влияет на надежность и качество электроснабжения потребителей, а также позволяет успешно проходить осенне-зимний период.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии неостребованной 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.

№ п/п	Узловые подстанции	Величина максимальной мощности	Резерв мощности, кВт (по 6 кВ)
<i>По центрам питания напряжением 35 кВ и выше</i>			
1	УП-1	60000	250
2	УП-2	60000	0
3	УП-3	60000	170
4	УП-4	40000	0
5	УП-5	20000	0
6	В/3	20000	0
7	ЦРП-6*	15000	0
8	ЦРП-5	16000	450
9	ЦРП-9	25000	320
10	ЦРП-7*	15000	0
11	ЦРП-1*	15000	0
12	ЦРП-4*	16000	0
13	ЦРП-8	25000	930
14	ЦРП-3А*	25000	0
15	УП-8	36700	0
16	УП-10	23000	0
17	УП-11	32700	0

18	УП-12*	48000	0
19	ЦРП-2*	110400	0

По центрам питания напряжением 6 кВ

1	КП-1	17440	0
2	КП-3	9240	1100

* Источник питания имеет полное ограничение на присоединяемую мощность (закрытый центр питания)

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

На официальном сайте АО «АНХК» публикуется вся необходимая информация о деятельности по направлению технологического присоединения. Имеется возможность подачи заявки через сеть Интернет, а также имеется функция «Личный кабинет».

3.3. 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 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			
		2023	2024	Динамика изменения показателя, %	2023	2024	Динамика изменения показателя, %	2023	2024	Динамика изменения показателя, %	2023	2024	Динамика изменения показателя, %	2023	2024	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	3	5	167	0	3	300	1	2	200	4	5	125	0	0	100	15
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	1	0	отсутствует	0	1	100	0	1	100	1	2	200	0	0	100	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:	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0
3.1	по вине сетевой организации	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0
3.2	по вине сторонних лиц	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	20	0	отсутствует	0	140	140	0	0	100	29	132	78	0	0	100	-
5	Число заключенных договоров об	1	0	отсутствует	0	1	100	0	0	100	1	1	100	0	0	100	2

	осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки																
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	100	0	0	100	0	1	100	0	0	100	0	0	100	1
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0
7.1	по вине сетевой организации	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0
7.2	по вине заявителя	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	248	248	0	0	100	-

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации.

Расчет платы за технологическое присоединение производился в соответствии с приказом Федеральной антимонопольной службы от 30.06.2022 г. N 490/22 «Об утверждении Методических указаний по определению размера платы за технологическое присоединение к электрическим сетям» на основании приказа службы по тарифам Иркутской области от 05.12.2023 №79-409-спр «Об утверждении стандартизированных тарифных ставок, формул платы за технологическое присоединение к электрическим сетям территориальных сетевых организаций Иркутской области на 2024 год», приказа от 22.01.2024 г. №79-8-спр «О внесении изменений в приказ службы по тарифам Иркутской области от 05.12.2023 №79-409-спр», приказа от 21.02.2024 г. №79-26-спр «О внесении изменений в приказ службы по тарифам Иркутской области от 05.12.2023 №79-409-спр», приказа от 22.02.2024 г. №79-34-спр «О внесении изменений в приказ службы по тарифам Иркутской области от 05.12.2023 №79-409-спр», приказа от 01.03.2024г. №79-39-спр «О внесении изменений в приказ службы по тарифам Иркутской области от 05.12.2023 №79-409-спр», приказа от 12.03.2024 г. №79-41-спр «О внесении изменений в приказ службы по тарифам Иркутской области от 05.12.2023 №79-409-спр», приказа от 15.03.2024 г. №79-43-спр «О внесении изменений в приказ службы по тарифам Иркутской области от 05.12.2023 №79-409-спр», приказа от 18.03.2024 г. №79-46-спр «О внесении изменений в приказ службы по тарифам Иркутской области от 05.12.2023 №79-409-спр», приказа от 19.03.2024 г. №79-47-спр «О внесении изменений в приказ службы по тарифам Иркутской области от 05.12.2023 №79-409-спр», приказа от 21.03.2024 г. №79-48-спр «О внесении

изменений в приказ службы по тарифам Иркутской области от 05.12.2023 №79-409-спр», приказа от 21.03.2024 г. №79-48-спр «О внесении изменений в приказ службы по тарифам Иркутской области от 05.12.2023 №79-409-спр», приказа от 27.03.2024 г. №79-52-спр «О внесении изменений в приказ службы по тарифам Иркутской области от 05.12.2023 №79-409-спр», приказа от 27.03.2024 г. №79-53-спр «О внесении изменений в приказ службы по тарифам Иркутской области от 05.12.2023 №79-409-спр», приказа от 27.03.2024 г. №79-54-спр «О внесении изменений в приказ службы по тарифам Иркутской области от 05.12.2023 №79-409-спр», приказа от 10.04.2024 г. №79-63-спр «О внесении изменений в приказ службы по тарифам Иркутской области от 05.12.2023 №79-409-спр», приказа от 22.04.2024 г. №79-67-спр «О внесении изменений в приказ службы по тарифам Иркутской области от 05.12.2023 №79-409-спр», приказа от 25.04.2024 г. №79-69-спр «О внесении изменений в приказ службы по тарифам Иркутской области от 05.12.2023 №79-409-спр», приказа от 04.12.2023 г. №79-404-спр «Об установлении льготных ставок за 1 мощности в отношении всей совокупности кВтт запрашиваемой максимальной мероприятий по технологическому присоединению к электрическим сетям территориальных сетевых организаций на территории Иркутской области».

На официальном сайте АО «АНХК» <http://www.anhk.ru> в разделе «Потребителю услуг» размещен «Калькулятор расчета платы за технологическое присоединение», который позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе необходимых параметров.

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		
		2023	2024	Динамика изменения показателя, %	2023	2024	Динамика изменения показателя, %	2023	2024	Динамика изменения показателя, %	2023	2024	Динамика изменения показателя, %	2023	2024	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:	0	0	100	0	0	100	21	28	119	0	0	100	0	0	100
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100

1.2	осуществление технологического присоединения	0	0	100	0	0	100	5	8	160	0	0	160	0	0	100
1.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100
1.4	качество обслуживания	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0	100	0	0	100	1	0	отсутствует	0	0	100	0	0	100
1.6	прочее (указать): - увеличение максимальной мощности; - измерение сопротивления растеканию тока (молниезащита); - техническое обслуживание электроизмерительных приборов и пр.; - испытание СИЗ.	0	0	100	0	0	100	15	20	127	0	0	100	0	0	100
2	Жалобы	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100
2.1.2	качество электрической энергии	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100
2.2	осуществление технологического присоединения	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100
2.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100

2.4	качество обслуживания	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100
2.6	прочее (указать)	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100
3	Заявка на оказание услуг	0	0	100	0	0	100	8	15	160	0	0	100	0	0	100
3.1	по технологическому присоединению	0	0	100	0	0	100	8	15	160	0	0	100	0	0	100
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100
3.4	прочее (указать)	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100

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	г. Ангарск,	8-800-100-66-71	понедельник-среда	1. Консультации по вопросам:	0	-	-	0

		обслуживания потребителей	промышленная зона АО «АНХК», об.1401, каб.414	адрес эл.почты: of12@anhk.rosnet.ru	<p>8.30 -17.15 четверг 15.00-16.00 пятница неприемный день обеденный перерыв: 12.45-13.30 выходной: суббота, воскресенье</p>	<p>- осуществление технологического присоединения; - оказание услуг по передаче электрической энергии; - организация учета электрической энергии; -обслуживания потребителей. 2. Предоставление контактной информации сетевой организации и организаций, работающих в сфере энергетики. 3. Прием заявок: - на технологическое присоединение к электрическим сетям; - на переоформление (восстановление) документов о технологическом присоединении; 3. Выдача подготовленной документации.</p>				
--	--	---------------------------	-----------------------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

№ п/п	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 Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

№	Категория обращений	Число обращений
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	28
1.1.	техническое обслуживание электросетевых объектов	0
1.2.	Прочее: увеличение максимальной мощности; переоформление документов о технологическом присоединении; измерение сопротивления растеканию тока (молниезащита); техническое обслуживание электроизмерительных приборов и пр.; испытание СИЗ.	13
2.	Жалоба:	0
2.1.	по технологическому присоединению	0
3.	Заявка на оказание услуг:	15
3.1.	по технологическому присоединению	15

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

АО «АНХК» оказывает следующие дополнительные услуги:

- *техническое обслуживание кабельных линий;*
- *техническое обслуживание систем освещения;*
- *испытание средств индивидуальной защиты;*
- *измерение сопротивления растеканию тока (молниезащита);*
- *техническое обслуживание электроизмерительных приборов и пр.*

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 от 12 января 1995 г. N 5-ФЗ «О ветеранах» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2000, N 2, ст. 161; N 19, ст. 2023; 2001, N 1, ст. 2; N 33, ст. 3427; N 53, ст. 5030; 2002, N 30, ст. 3033; N 48, ст. 4743; N 52, ст. 5132; 2003, N 19, ст. 1750; 2004, N 19, ст. 1837; N 25, ст. 2480; N 27, ст. 2711; N 35, ст. 3607; N 52, ст. 5038; 2005, N 1, ст. 25; N 19, ст. 1748; N 52, ст. 5576; 2007, N 43, ст. 5084; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3609; N 40, ст. 4501; N 52, ст. 6224; 2009, N 18, ст. 2152; N 26, ст. 3133; N 29, ст. 3623; N 30, ст. 3739; N 51, ст. 6148; N 52, ст. 6403; 2010, N 19, ст. 2287; N 27, ст. 3433; N 30, ст. 3991; N 31, ст. 4206; N 50, ст. 6609; 2011, N 45, ст. 6337; N 47, ст. 6608; 2012, N 43, ст. 5782; 2013, N 14, ст. 1654; N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3477; N 48, ст. 6165; 2014, N 23, ст. 2930; N 26, ст. 3406; N 52, ст. 7537; 2015, N 14, ст. 2008), матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан в соответствии с Законом Российской Федерации от 15.05.1991 N 1244-1 «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС» (Ведомости Съезда народных депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР, 1991, N 21, ст. 699; Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 32, ст. 1861; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст. 4561; 1996, N 51, ст. 5680; 1997, N 47, ст. 5341; 1998, N 48, ст. 5850; 1999, N 16, ст. 1937; N 28, ст. 3460; 2000, N 33, ст. 3348; 2001, N 1, ст. 2; N 7, ст. 610; N 33, ст. 3413; 2002, N 30, ст. 3033; N 50, ст. 4929; N 53, ст. 5030; 2002, N 52, ст. 5132; 2003, N 43, ст. 4108; N 52, ст. 5038; 2004, N 18, ст. 1689; N 35, ст. 3607; 2006, N 6, ст. 637; N 30, ст. 3288; N 50, ст. 5285; 2007, N 46, ст. 5554; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3616; N 52, ст. 6224; N 52, ст. 6236; 2009, N 18, ст. 2152; N 30, ст. 3739; 2011, N 23, ст. 3270; N 29, ст. 4297; N 47, ст. 6608; N 49, ст. 7024; 2012, N 26, ст. 3446; N 53, ст. 7654; 2013, N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3443; N 27, ст. 3446; N 27, ст. 3477; N 51, ст. 6693; 2014, N 26, ст. 3406; N 30, ст. 4217; N 40, ст. 5322; N 52, ст. 7539; 2015, N 14, ст. 2008).

В соответствии с действующим законодательством 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	Полнота и доступность информации о деятельности АО «АНХК», в качестве сетевой организации, размещенной на официальном сайте АО «АНХК»	удовлетворяет
2	Качество предоставляемых услуг по передаче электрической энергии (частота и продолжительность отключений)	удовлетворяет
3	Оперативность действий сетевой организации при возникновении аварийных или чрезвычайных ситуаций	удовлетворяет
4	Удовлетворенность полученным результатом предоставления услуг по технологическому присоединению	удовлетворяет

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

На официальном сайте АО «АНХК» размещена интерактивная обратная связь (интернет-приемная).

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
1	02574	04.03.2024	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	+	-
2	422и-КИП/ЭПС	19.03.2024	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	+
3	423и-КИП/ЭПС	19.03.2024	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	+
4	151	22.03.2024	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	+	-
5	б/н	22.03.2024	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	+	-	-

6	26/03-1ССП	26.03.2024	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	+	-
7	б/н	13.05.2024	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	+	-	-	-	-
8	823	03.06.2024	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	-
9	б/н	18.06.2024	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	-
10	335-ЭК	19.06.2024	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	-
11	16890	22.07.2024	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	-
12	396-ЭК	25.07.2024	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	-
13	21212	16.09.2024	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	+
14	б/н	20.09.2024	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	-
15	б/н	24.09.2024	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	+	-
16	б/н	27.09.2024	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	+	-
17	б/н	17.10.2024	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	-
18	б/н	02.11.2024	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	-
19	25810	12.11.2024	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	+	-

20	б/н	02.12.2024	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	+
21	29435	24.12.2024	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-
22	33-6691	11.11.2024	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	+	+
23	33-7738	25.12.2024	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	+	+
24	ИСХ- АК- 01681-24	30.05.2024	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	+	-
25	ИСХ- СШ/14- 04-0570- 24	09.02.2024	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	+	-
26	ИСХ- АК- 00254-24	13.02.2024	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	+	-
27	ИСХ- АК- 02141-24	24.12.2024	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	-	+
28	34/12- 822	02.04.2024	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	+	-