

Приложение N 7
к Единым стандартам качества
обслуживания сетевыми
организациями потребителей услуг
сетевых организаций

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации (далее - потребители) с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей (физические или юридические лица), а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному

| Категория потребителей | уровень напряжения | 2022 | | | 2023 | | | Динамика, % всего | | |
|---------------------------|--------------------|--------------|---------------------------------------|-------------|--------------|--------------|---------------------------------------|----------------------|--------------|----------------|
| | | всего | категория надежности электроснабжения | | | всего | категория надежности электроснабжения | | | |
| | | | 1 | 2 | 3 | | 1 | | 2 | 3 |
| ООО "СИСТЕМА" | | | | | | | | | | |
| Юридические лица | ВН | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| | СН 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| | СН 2 | 705 | 0 | 705 | 0 | 772 | 0 | 772 | 0 | 109,50% |
| | НН | 2567 | 0 | 1410 | 1157 | 2872 | 0 | 1522 | 1350 | 111,88% |
| Физические лица | ВН | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| | СН 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| | СН 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| | НН | 19740 | 0 | 0 | 19740 | 27219 | 0 | 0 | 27219 | 137,89% |
| Всего потребителей | | 23012 | 0 | 2115 | 20897 | 30863 | 0 | 2294 | 28569 | 134,12% |

Приложение N 7
к Единым стандартам качества
обслуживания сетевыми
организациями потребителей услуг
сетевых организаций

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, бесхозные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному

| № п.п. | Категория потребителей | кол-во точек поставки, шт. | | | в т.ч. оборудованных приборами учета, шт. | | | в т.ч. с дистанционным сбором данных, шт. | | |
|----------------------|---|----------------------------|--------------|----------------|---|--------------|----------------|---|------------|-------------|
| | | 2022 | 2023 | динамика, % | 2022 | 2023 | динамика, % | 2022 | 2023 | динамика, % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| ООО "СИСТЕМА" | | | | | | | | | | |
| 1. | Юридические лица | 705 | 772 | 109,50% | 705 | 772 | 109,50% | 122 | 173 | 141,80% |
| 2. | Вводные устройства в многоквартирные жилые дома | 2567 | 2872 | 111,88% | 2567 | 2872 | 111,88% | 2 | 12 | 600,00% |
| 3. | Физические лица | 19740 | 27219 | 137,89% | 19740 | 27219 | 137,89% | 2 | 10 | 500,00% |
| 4. | Бесхозные объекты электросетевого хозяйства | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 5. | Всего | 23012 | 30863 | 134,12% | 23012 | 30863 | 134,12% | 126 | 195 | 100% |

Приложение N 7
к Единым стандартам качества
обслуживания сетевыми
организациями потребителей услуг
сетевых организаций

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

| Информация об объектах электросетевого хозяйства | Годы | | Динамика, % |
|--|--------|--------|-------------|
| | 2022 | 2023 | |
| Протяженность КЛ 0,4-20 кВ, км. | 501,84 | 665,51 | 132,61% |
| Протяженность ВЛ 0,4-20 кВ, км | - | - | - |
| Количество подстанций (ТП, РТП, КТПН) 6-20 кВ, шт. | 166,00 | 185,00 | 111,45% |

Приложение N 7
к Единым стандартам качества
обслуживания сетевыми
организациями потребителей
услуг
сетевых организаций

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, выражается в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов.

| Тип оборудования | Годы | | Динамика |
|-------------------------------|-------|--------|----------|
| | 2022 | 2023 | |
| Трансформаторное оборудование | 12% | 16% | 4% |
| Коммутационные аппараты | 9,99% | 13,32% | 3,33% |
| ВЛ 0,4-20 кВ | - | - | - |
| КЛ 0,4-20 кВ | 9,99% | 13,32% | 3,33% |

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по сетевой организации в отчетном периоде, а

| N | Показатель | Значение показателя, годы | | |
|-----|--|---------------------------|------|-------------------------------|
| | | 2022 | 2023 | Динамика изменения показателя |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии | 0 | 0 | 0 |
| 1.1 | ВН (110 кВ и выше) | | | |
| 1.2 | СН1 (35-60 кВ) | | | |
| 1.3 | СН2 (1-20 кВ) | | | |
| 1.4 | НН (до 1 кВ) | | | |
| 2 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии | 0 | 0 | 0 |
| 2.1 | ВН (110 кВ и выше) | | | |
| 2.2 | СН1 (35-60 кВ) | | | |
| 2.3 | СН2 (1-20 кВ) | | | |
| 2.4 | НН (до 1 кВ) | | | |
| 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) | 0 | 0 | 0 |
| 3.1 | ВН (110 кВ и выше) | | | |
| 3.2 | СН1 (35-60 кВ) | | | |
| 3.3 | СН2 (1-20 кВ) | | | |
| 3.4 | НН (до 1 кВ) | | | |
| 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) | 0 | 0 | 0 |
| 4.1 | ВН (110 кВ и выше) | | | |
| 4.2 | СН1 (35-60 кВ) | | | |
| 4.3 | СН2 (1-20 кВ) | | | |
| 4.4 | НН (до 1 кВ) | | | |
| 5 | Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки | 0 | 0 | 0 |
| 5.1 | В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки | 0 | 0 | 0 |

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

В 2023 году производилось планирование и составление соответствующих графиков для проведения своевременной замены и поверки приборов учета электрической энергии и (или) иного оборудования, которые необходимы для обеспечения коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии, с дальнейшим подключением их к интеллектуальной системе учета электрической энергии (мощности) с целью предоставления доступа к минимальному набору функций.

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

Работа с потребителями ООО «СИСТЕМА» строится на принципах лояльности, оперативного реагирования и максимального упрощения процедуры обращения в компанию для потребителей услуг.

Основными формами обслуживания потребителей услуг являются:

- Очная: посредством оборудованного офиса, осуществляющего обслуживание потребителей по экстерриториальному принципу;
 - Заочная: посредством телефонной связи (круглосуточная горячая линия по вопросам электроснабжения: 8-800-533-96-71, интерактивное обслуживание посредством сети «Интернет» (официальный сайт: <https://sistem-sk.ru/>, электронная почта: info@sistem-sk.ru).

Используемые каналы приема обращений и заявлений позволяют в круглосуточном режиме получать всю оперативную информацию и давать обратную связь по любым интересующим вопросам.

2023 г. стал годом оптимизации и развития сервисов ООО «СИСТЕМА», в т.ч.:

- реализован сервис электронного документооборота для обмена документами;
- расширены возможности подписания простой и квалифицированной подписью всех документов.

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 2023 г.

| № П/П | Наименование центра питания (ЦП) | Уровень напряжения | Неостребованная мощность для осуществления технологического присоединения (ТП), МВА | Прогнозная неостребованная мощность для осуществления ТП с учетом реализации инвестиционной программы (ИПР), МВА |
|-------|----------------------------------|--------------------|---|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | отсутствуют | - | - | - |

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

1. Сокращение времени на оказание услуг по технологическому присоединению

2. Размещение и своевременная актуализация паспорта оказания услуг по технологическому присоединению в соответствии со Стандартами раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 21 января 2004 г. N 24 и Едиными стандартами качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденных приказом Минэнерго от 15.04.2014 № 186

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

Согласно изменений в Правилах технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям, утв. Постановлением Правительства РФ от 27.12.2004 г. № 861 (в действующей редакции) (далее – Правила), в соответствии с пунктом 105 Правил Договор об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям между сетевой организацией и заявителем - юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем в целях технологического присоединения по второй или третьей категории надежности энергопринимающих устройств, максимальная мощность которых составляет до 150 кВт включительно (с учетом ранее присоединенных в данной точке присоединения энергопринимающих устройств), заключается путем направления заявителем выставляемого сетевой организацией счета для внесения платы (части платы) за технологическое присоединение и оплаты заявителем указанного счета.

Пунктом 106 Правил установлено, что Заявитель обязан в течение 5 рабочих дней (если для заявителя установлено требование осуществления закупки с соблюдением требований Федерального закона "О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд" или Федерального закона "О государственном оборонном заказе", в течение 15 рабочих дней) со дня выставления сетевой организацией на оплату технологического присоединения, предусмотренного пунктом 103 настоящих Правил, оплатить такой счет в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

В случае неоплаты заявителем счета в установленный срок его заявка признается аннулированной.

Счет на оплату размещается в Личном кабинете заявителя на официальном сайте сетевой организации.

При этом договор считается заключенным на условиях, предусмотренных Правилами, со дня оплаты Заявителем указанного счета.

Наличие договора между сетевой организацией и заявителем подтверждается документом об оплате (полностью или в установленных настоящими Правилами случаях частично) заявителем сетевой организации выставленного ею и размещенного в личном кабинете заявителя счета на оплату технологического присоединения по договору, предусмотренному пунктом 105 Правил.

Документ об оплате должен содержать наименование и платежные реквизиты сетевой организации, а также реквизиты счета на оплату технологического присоединения.

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 | | | |
| | | 2022 | 2023 (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | 2022 | 2023 (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | 2022 | 2023 (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | 2022 | 2023 (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | 2022 | 2023 (текущий год) | 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 | 9 | 16 | 178% | 16 | 21 | 131% | 4 | 8 | 200% | 5 | 5 | 100% | 0 | 0 | 0% | 50 |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 7 | 10 | 143% | 14 | 15 | 107% | 5 | 7 | 140% | 5 | 3 | 60% | 0 | 0 | 0% | 35 |
| 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 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 |
| 3.1 | по вине сетевой организации | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 |
| 3.2 | по вине сторонних лиц | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 |
| 4 | Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 14 | 12 | 86% | 14 | 13 | 96% | 31,5 | 20 | 63% | 19 | 18 | 97% | 0 | 0 | 0% | 15 |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 7 | 10 | 143% | 14 | 15 | 100% | 5 | 7 | 140% | 5 | 3 | 60% | 0 | 0 | 0% | 35 |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 8 | 8 | 100% | 8 | 6 | 75% | 3 | 9 | 300% | 2 | 2 | 100% | 0 | 0 | 0% | 25 |
| 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 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|--|----|----|-----|-----|----|-----|-----|-----|------|-----|-----|------|---|---|----|-----|
| 7.1 | по вине сетевой организации | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 |
| 7.2 | по вине заявителя | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 |
| 8 | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 82 | 72 | 88% | 123 | 70 | 57% | 113 | 282 | 250% | 112 | 261 | 233% | 0 | 0 | 0% | 162 |

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).*

| 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 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 500 - сельская местность/300 - городская местность | Да | КЛ | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | | ВЛ | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | Нет | КЛ | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | | ВЛ | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 750 | Да | КЛ | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | | ВЛ | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | Нет | КЛ | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | | ВЛ | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 1000 | Да | КЛ | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | | ВЛ | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | Нет | КЛ | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | | ВЛ | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 1250 | Да | КЛ | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | | ВЛ | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | Нет | КЛ | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | | ВЛ | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |

* Стоимость указана в тыс. руб. без НДС

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 | | |
| | | 2022 | 2023 (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | 2022 | 2023 (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | 2022 | 2023 (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | 2022 | 2023 (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | 2022 | 2023 (текущий год) | Динамика изменения показателя, % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 1 | Всего обращений потребителей, в том числе: | 0 | 5 | 100% | 0 | 0 | 0% | 109 | 187 | 172% | 9 | 9 | 100% | 0 | 0 | 0% |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 1 | 18 | 1800% | 3 | 8 | 267% | 0 | 0 | 0% |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 0 | 5 | 100% | 0 | 0 | 0% | 102 | 153 | 150% | 4 | 1 | 25% | 0 | 0 | 0% |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 6 | 16 | 267% | 2 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 1.4 | качество обслуживания | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 1.6 | прочее (указать) | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 2 | Жалобы | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 2.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------|--|---|---|------|---|---|----|----|----|------|---|---|----|---|---|----|
| 2.1.1 | качество услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 2.1.2 | качество электрической энергии | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 2.2 | осуществление технологического присоединения | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 2.3 | коммерческий учет электрической энергии | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 2.4 | качество обслуживания | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 2.5 | техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 2.6 | прочее (указать) | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 3 | Заявка на оказание услуг | 0 | 4 | 100% | 0 | 0 | 0% | 77 | 83 | 108% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 0 | 4 | 100% | 0 | 0 | 0% | 77 | 83 | 108% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 3.4 | прочее (указать) | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |

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 (Сетевой организации) | 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 | ООО "СИСТЕМА" | Центр обслуживания потребителей | 115280, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Даниловский, ул. Ленинская Слобода, д. 19, этаж 3, ком. 213-1л | 8(800) 533-96-71 8(800) 533-96-72 8(495) 649-30-24 info@sistem-sk.ru | С 9-18 ч. Нормированный 9-и часовой рабочий день, СБ, ВС - выходные | <p>1. Прием и регистрация очного обращения потребителя, регистрация контактной информации потребителя, проверка корректности оформления заявок на оказание услуг, комплектности документов и полноты сведений в заявке в соответствии с требованиями нормативных правовых актов:</p> <p>1.1. прием жалобы потребителя в письменной форме</p> <p>1.2. прием заявки/заявления на оказание услуг в письменной форме, в том числе:</p> <p>1.2.1 заявки на технологическое присоединение</p> <p>1.2.2 обращения потребителя о продлении срока действия ранее выданных технических условий</p> <p>1.2.3 заявления о восстановлении ранее выданных технических условий, утрата которых наступила в связи с ликвидацией, реорганизацией, прекращением деятельности прежнего владельца (заявителя), продажей объектов и по иным причинам</p> <p>1.2.4 уведомления о заключении соглашения о перераспределении присоединенной мощности</p> <p>1.2.5 заявления на заключение договора об оказании услуг по передаче электрической энергии</p> <p>1.2.6 обращения потребителя о согласовании места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета электрической энергии (мощности) в случае установки прибора учета потребителем в отношении точек поставки розничных рынков электрической энергии, совпадающих с точками поставки, входящими в состав групп точек поставки на оптовом рынке электрической энергии и мощности</p> <p>1.2.7 заявки о необходимости снятия показаний существующего прибора учета</p> <p>1.2.8. заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета, установленных потребителем в отношении точек поставки розничных рынков электрической энергии, совпадающих с точками поставки, входящими в состав групп точек поставки на оптовом рынке электрической энергии и мощности</p> <p>1.2.9. обращения потребителя об истечении интервала между поверками, срока эксплуатации, а также об утрате, о выходе прибора учета из строя и (или) его неисправности</p> <p>1.3 прием сообщений о бездоговорном (безучетном) потреблении электрической энергии, о хищении объектов электросетевого хозяйства</p> <p>2. Прием показаний приборов учета электрической энергии</p> <p>3. Предоставление справочной информации о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации, в том числе предоставление типовых форм документов</p> | 5 | 10 | 5 | НЕТ |

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | 4. Предоставление консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации. В случае отсутствия информации у работника, осуществляющего очный прием, для предоставления консультации работник регистрирует письменное обращение, ответ на которое предоставляется в течение 30 дней | | | | |
| | | | | | 5. Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу | | | | |
| | | | | | 6. Выдача документов потребителям, в том числе договоров на оказание услуг, квитанций, счетов-фактур на оплату услуг, документов по результатам оказания услуг (актов), актов безучетного (бездоговорного) потребления электрической энергии | | | | |
| | | | | | 7. Предоставление информации о причинах и сроках плановых перерывов передачи электрической энергии, причинах несоблюдения требований к параметрам ее качества, о дате и времени восстановления передачи электрической энергии, а также об обеспечении соответствия качества электрической энергии требованиям законодательства. При отсутствии информации у работника на момент посещения работник предоставляет ответ потребителю не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом. Если обращение содержит жалобу и изложенные факты требуют анализа материалов, то работник предлагает потребителю направить в сетевую организацию письменное обращение в форме электронного документа или оформить обращение на типовом бланке при посещении, ответ предоставляется в течение 30 дней | | | | |
| | | | | | 8. Прием платежей за оказание услуг (в центрах обслуживания потребителей) | | | | |
| | | | | | 9. Выдача индивидуального логина и пароля для доступа в личный кабинет потребителя | | | | |
| | | | | | 10. Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания | | | | |

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

| N | Наименование | Единица измерения | |
|-----|--|-------------------|--------------------------------------|
| 1 | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: | номер телефона | 8(800)-533-96-71 8(800) 533-96-72 |
| | Номер телефона по вопросам энергоснабжения: | | |
| | Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов: | | |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | 92 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 92 |
| 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. | 1,2 |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 3,5 |

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.

В 2023 году наибольшее количество обращений зарегистрировано в категории "обращения на оказание услуг по технологическому присоединению", количество которых составило 159 шт.

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

| |
|--|
| - консультационные услуги по техническим вопросам; |
| - услуги аренды; |
| - вынос электрических сетей из зоны застройки; |
| - технический надзор |

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

| |
|--|
| - шаговая доступность Центра обслуживания потребителей от метро и центра города, наличие лифтов; |
| - оптимизация затрат и времени обработки обращений; |
| - обслуживание указанных категорий лиц вне очереди; |
| - организация зоны ожидания в Центре обслуживания потребителей. |

4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых сетевой организацией

| № | Тема | Результаты опросов потребителей (по 5-ти бальной шкале) |
|---|---|---|
| 1 | Обслуживание и качество предлагаемых услуг по передаче электрической энергии | 5 |
| 2 | Обслуживание и качество предлагаемых услуг по технологическому присоединению | 5 |
| 3 | Обслуживание и качество предлагаемых услуг по установке, замене и (или) эксплуатации приборов учета | 5 |

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

| |
|---|
| - доработка официального сайта компании с удобным и понятным интерфейсом; |
| - доработка сервиса подачи заявок и обращений потребителей через Личный кабинет на официальном сайте компании; |
| - создание защищенных каналов связи и автоматизация процессов взаимодействия с потребителями и государственными органами. |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|--------------|------------|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 195 | 84-23/1111 | 25.12.2023 | 14:59 | - | - | 1 | - | - | - | 1 | - | 1 | - | - | - | 1 | - | - | 1 | - |
| 196 | 85-23/1111 | 25.12.2023 | 15:06 | - | - | 1 | - | - | - | 1 | - | 1 | - | - | - | 1 | - | - | 1 | - |
| 197 | 86-23/1111 | 25.12.2023 | 15:12 | - | - | 1 | - | - | - | 1 | - | 1 | - | - | - | 1 | - | - | 1 | - |
| 198 | 87-23/1111 | 26.12.2023 | 15:39 | - | - | 1 | - | - | - | 1 | - | 1 | - | - | - | 1 | - | - | 1 | - |
| 199 | 01/261223-Bx | 26.12.2023 | 15:55 | - | - | 1 | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | 1 | - | - | 1 | - |
| 200 | 05/281223-Bx | 28.12.2023 | 13:05 | - | - | 1 | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | 1 | - | - | 1 | - |
| 201 | 08/281223-Bx | 28.12.2023 | 10:00 | - | - | 1 | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | 1 | - | - | 1 | - |